

Come valutare l'impresa di pulizie nelle aziende alimentari

10 aspetti da verificare per capire se organizzazione, procedure e controlli sono adeguati alle esigenze dello stabilimento.

Approfondimento per Responsabili Qualità, Produzione e Stabilimento

Valutare il servizio oltre il risultato visibile

Valutare un servizio di pulizia in uno stabilimento alimentare richiede più elementi del risultato visibile a fine intervento. Conta come il servizio viene organizzato, come vengono gestite le sostituzioni, quanto sono chiare le procedure, se le attività sono documentabili e se impresa e stabilimento riescono a coordinarsi quando cambiano produzioni, turni o condizioni operative.

La qualità del servizio emerge soprattutto nella quotidianità: nella capacità di mantenere costanti procedure e controlli anche quando cambiano persone, carichi di lavoro o priorità. Una verifica periodica aiuta a capire se il sistema è ancora coerente con le esigenze reali dello stabilimento e se le informazioni necessarie sono disponibili anche a chi subentra.

Le dieci aree che seguono propongono criteri pratici per leggere organizzazione, continuità, supervisione e tracciabilità del servizio. L'obiettivo è trasformare una valutazione spesso basata su impressioni in una verifica più strutturata e ripetibile.

1. Il piano di pulizia è realmente costruito sullo stabilimento?

Un piano efficace dovrebbe riflettere ambienti, superfici, processi, frequenze e modalità operative reali. Quando resta troppo generico o non viene aggiornato dopo modifiche a layout, turni o produzioni, può perdere progressivamente aderenza alle esigenze dello stabilimento.

La valutazione dovrebbe quindi confrontare ciò che è previsto con ciò che accade realmente nei reparti.

È utile verificare se le frequenze sono differenziate per area, se le responsabilità sono chiare e se esiste un meccanismo per aggiornare il piano quando cambiano condizioni operative.

- distinzione tra aree e tipologie di intervento
- frequenze definite e coerenti con l'uso reale
- responsabilità chiare
- gestione delle variazioni legate alla produzione
- aggiornamento del piano quando cambiano ambienti o lavorazioni

Domanda guida: *Il piano descrive ciò che viene realmente svolto oppure è rimasto invariato mentre lo stabilimento è cambiato?*

2. Le sostituzioni mantengono lo stesso standard operativo?

Assenze, ferie e turnover fanno parte della gestione ordinaria. Il punto da valutare è quanto il servizio dipenda dalla conoscenza personale del singolo operatore e quanto invece sia supportato da istruzioni, procedure e passaggi di consegne.

Una sostituzione efficace richiede che chi subentra sappia dove intervenire, con quali priorità, quali aree richiedono particolare attenzione e come comunicare eventuali anomalie.

Quando queste informazioni non sono formalizzate, il livello del servizio può cambiare proprio nei momenti in cui l'organizzazione è più sotto pressione.

- istruzioni disponibili e facilmente consultabili
- passaggio delle informazioni tra operatori
- formazione di chi subentra
- conoscenza delle aree e delle priorità
- verifica iniziale delle sostituzioni

Domanda guida: *Chi sostituisce un operatore dispone delle informazioni necessarie per lavorare secondo lo stesso standard?*

3. Le procedure sono abbastanza precise da produrre risultati costanti?

Indicazioni troppo generiche possono lasciare spazio a interpretazioni differenti. Per le attività più rilevanti è utile che siano definiti modalità, sequenza, prodotti, attrezzature, tempi e criteri di controllo, in coerenza con il sistema igienico aziendale.

La procedura diventa realmente operativa quando una persona adeguatamente formata può applicarla senza dover ricostruire ogni volta il metodo sulla base dell'esperienza personale. Anche la supervisione risulta più efficace quando dispone di criteri chiari con cui confrontare l'esecuzione.

Domanda guida: *Due operatori diversi svolgerebbero la stessa attività nello stesso modo?*

4. Prodotti e attrezzature sono gestiti in modo controllato?

La valutazione dell'impresa comprende anche ciò che viene utilizzato durante il servizio. Identificazione, impiego, conservazione e disponibilità delle informazioni necessarie devono essere coerenti con le procedure aziendali e con le condizioni d'uso previste.

È utile osservare anche come vengono gestite le attrezzature: dove vengono riposte, come vengono pulite, quando vengono separate per area o utilizzo e come viene evitato l'impiego improprio. Uno standard visibile rende più semplice il controllo e riduce la variabilità tra turni.

- identificazione dei prodotti
- corretto impiego e dosaggio secondo istruzioni
- conservazione nelle aree previste
- gestione e pulizia delle attrezzature
- separazione quando richiesta dalle procedure aziendali

Domanda guida: *Prodotti e attrezzature sono gestiti secondo criteri chiari e verificabili?*

5. Le attività svolte sono realmente tracciabili?

Quando serve ricostruire un intervento, dovrebbe essere possibile comprendere che cosa è stato fatto, quando e secondo quale procedura. La documentazione deve essere coerente con il livello di controllo richiesto dall'azienda e con il proprio sistema igienico.

Registrazioni troppo generiche, firme mancanti o campi compilati senza collegamento con l'attività reale riducono il valore della tracciabilità. Una registrazione utile permette a una persona che non era presente di ricostruire il percorso dell'intervento e le eventuali deviazioni.

Domanda guida: *Se domani fosse necessario ricostruire un intervento, avremmo informazioni sufficienti?*

6. La supervisione verifica anche il processo?

Controllare il risultato finale è necessario, ma può non spiegare perché una criticità si ripresenti. Una supervisione utile osserva anche il processo: rispetto delle frequenze, applicazione delle procedure, disponibilità di materiali e attrezzature, gestione delle sostituzioni e andamento delle segnalazioni. In questo modo il controllo diventa uno strumento di gestione. Permette di intervenire sul punto in cui il servizio perde stabilità e di verificare se le azioni adottate hanno realmente corretto la causa.

- esecuzione delle attività previste
- rispetto delle frequenze
- applicazione delle procedure
- criticità ricorrenti
- necessità di aggiornamento del servizio

Domanda guida: *La supervisione serve soltanto a trovare ciò che manca oppure produce informazioni per migliorare il servizio?*

7. Le segnalazioni vengono trasformate in azioni correttive?

Una segnalazione risolta rapidamente è positiva. Quando la stessa situazione torna più volte, però, diventa utile comprenderne la causa. La ricorrenza può dipendere da frequenza, metodo, organizzazione, passaggio delle informazioni o cambiamenti nelle condizioni di utilizzo dell'area. Per le anomalie più rilevanti conviene collegare segnalazione, causa, intervento e verifica successiva.

Questo consente di distinguere una soluzione momentanea da un'azione che ha realmente ridotto la possibilità che il problema si ripresenti.

- registrazione delle anomalie rilevanti
 - individuazione della causa
-

- intervento correttivo
- responsabile e tempistica
- verifica successiva dell'efficacia

Domanda guida: *Le criticità ricorrenti vengono analizzate oppure semplicemente risolte ogni volta?*

8. Il servizio riesce ad adattarsi alle variazioni produttive?

Volumi, turni, fermate, manutenzioni e produzioni particolari possono modificare le esigenze di pulizia. Un servizio strutturato dovrebbe prevedere modalità di comunicazione e coordinamento che permettano di adeguare attività e priorità senza trasformare ogni variazione in un'emergenza.

La capacità di adattamento non significa improvvisare. Significa disporre di referenti, tempi di comunicazione e criteri condivisi per capire quali attività vanno anticipate, rinforzate, riprogrammate o coordinate con produzione e manutenzione.

Domanda guida: *Quando cambia la produzione, quanto rapidamente viene adeguata l'organizzazione delle pulizie?*

9. Pulizie, pest control e condizioni dell'ambiente comunicano tra loro?

Quando più servizi interessano lo stesso stabilimento, le informazioni raccolte nelle diverse attività possono contribuire a una lettura più completa dell'ambiente.

Accumuli, residui, punti difficili, accessi o condizioni anomale possono avere rilevanza anche per attività di prevenzione e controllo degli infestanti.

La condivisione delle evidenze utili, nel rispetto delle responsabilità aziendali, aiuta a individuare collegamenti che potrebbero sfuggire se ogni servizio venisse gestito come un compartimento separato.

Domanda guida: *Le informazioni operative vengono condivise oppure ogni servizio procede separatamente?*

10. La valutazione del fornitore considera anche continuità e capacità organizzativa?

Il costo del servizio è uno degli elementi della valutazione, ma da solo non descrive come il fornitore gestisce il lavoro nel tempo. Copertura delle assenze, supervisione, formazione, capacità di risposta, documentazione e coordinamento incidono sulla stabilità del servizio e sul tempo che l'azienda deve dedicare alla sua gestione.

Una valutazione periodica dovrebbe quindi mettere in relazione costo e organizzazione.

Un prezzo più basso può risultare poco significativo se richiede continue correzioni interne, mentre un servizio più strutturato deve poter rendere visibile come garantisce continuità e controllo.

- gestione delle sostituzioni
- supervisione
- formazione
- capacità di risposta
- documentazione
- stabilità del servizio
- coordinamento con lo stabilimento

Domanda guida: *Quali elementi, oltre al costo, determinano l'affidabilità del servizio nel tempo?*

Dal controllo del risultato alla valutazione del servizio

Un'impresa di pulizie può essere valutata con maggiore precisione quando l'attenzione comprende organizzazione, procedure, persone, supervisione e capacità di adattamento. Il risultato quotidiano rimane fondamentale, ma la sua continuità dipende dal sistema che lo rende ripetibile.

Verificare periodicamente questi elementi permette di capire se il servizio è ancora coerente con le esigenze reali dello stabilimento, se le informazioni sono trasferibili e se le anomalie vengono utilizzate per migliorare il processo. La valutazione diventa così uno strumento di prevenzione, non soltanto una reazione a ciò che non ha funzionato.

Per chi gestisce Qualità, Produzione o Stabilimento, disporre di criteri condivisi aiuta anche a rendere più oggettivo il confronto con il fornitore e a definire priorità e azioni correttive su basi verificabili.

Checklist finale: dieci domande per valutare il servizio

Per ogni domanda assegna uno dei tre esiti: sotto controllo, parziale oppure da gestire. Aggiungi un responsabile e una scadenza quando emerge una priorità.

Legenda: S = sotto controllo | P = parziale | N = da gestire

Verifica	S	P	N	Note
1. Il piano di pulizia è aggiornato rispetto alle attività dello stabilimento?				
2. Le sostituzioni dispongono di istruzioni e informazioni sufficienti?				
3. Le attività principali sono supportate da procedure chiare?				
4. Prodotti e attrezzature vengono gestiti secondo criteri definiti?				
5. Le attività rilevanti sono documentabili e ricostruibili?				
6. È prevista una supervisione periodica del servizio?				
7. Le segnalazioni ricorrenti vengono analizzate?				
8. Il servizio viene adattato alle variazioni produttive?				
9. Le informazioni utili vengono condivise tra pulizie, stabilimento e altri servizi coinvolti?				
10. La valutazione del fornitore considera organizzazione, continuità e qualità oltre al costo?				

Silver Service opera nel facility management, nelle pulizie industriali, nelle sanificazioni e nella disinfestazione, con una presenza diretta sul territorio nelle province di Cuneo, Torino, Biella e Savona.