

**Servizio: *Vigilanza, Portierato e servizi interni/esterni***

## INDICE DELLA SPECIFICA

- 1 SCOPO
- 2 APPLICABILITÀ
- 3 RIFERIMENTI
- 4 RESPONSABILITÀ
- 5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
- 6 CRITICITA', INDICATORI ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO

REVISIONI						
Data	03/03/2003	17/02/04	20/11/2006			
Segnalazione tipo di modifica	PRIMA EMISSIONE	Aggiornamento funzione responsabile	Revisione generale			
Redazione Resp. Contratto AMA			Cesa			
Verifica RSQ			Quaresima			
Approvazione DIR			Risoldi			

Numero	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
--------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

**Servizio: *Vigilanza, Portierato e servizi interni/esterni*****1 SCOPO**

La presente specifica tecnica definisce le modalità operative, i compiti e le responsabilità stabilite dalla Direzione Aziendale per l'erogazione del servizio di Vigilanza, Portierato e servizi interni/esterni (accoglienza) presso il Cliente AMA S.p.A..

Tutte le Funzioni Aziendali che hanno responsabilità in questa attività sono obbligate ad attenersi alle prescrizioni contenute nella specifica tecnica e nei documenti in essa richiamati.

**2 APPLICABILITÀ**

La presente specifica tecnica si applica alla Direzione Aziendale ed a tutto il Personale coinvolto nelle attività oggetto della presente specifica tecnica

**3 RIFERIMENTI**

- Manuale della Qualità Aziendale (Sez. 7.5 Produzione ed erogazione di servizi)
- UNI EN ISO 9001 ed. 2000 req. 7.5

**4 RESPONSABILITÀ**

Le responsabilità delle figure sotto riportate sono descritte nella sezione 5 del Manuale della Qualità; i compiti specifici riportati ai paragrafi successivi.

- Responsabile Nucleo Operativo
- Addetto Operativo

**5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio garantisce l'accoglienza dei clienti/visitatori all'ingresso degli immobili ed il controllo degli accessi agli immobili aziendali anche attraverso l'ausilio di sistemi di antintrusione ed altri servizi di supporto.

Sono previsti servizi erogati a canone (portierato, servizi interni di accoglienza e attività di supporto quali smistamento posta e materiale documentale, assistenza ai clienti/visitatori, etc.) e servizi erogati a catalogo su specifica richiesta del cliente (vigilanza, accoglienza esterna, ispezioni).

Inoltre si specifica che il servizio di portierato viene svolto direttamente da personale della Marco Polo S.p.A., mentre il servizio di vigilanza (che prevede anche l'accoglienza esterna) viene svolto da personale esterno all'azienda al quale il servizio viene appaltato a seguito di gara.

**5.1 VIGILANZA, ACCOGLIENZA E PORTIERATO – tipologie e modalità operative**

La gestione operativa del Portierato prevede:

- identificazione delle persone in entrata
- richiesta telefonica di autorizzazione di accesso ai destinatari delle visite
- ritiro dei documenti di riconoscimento e contestuale consegna badge
- informazioni cortesia

**Servizio: *Vigilanza, Portierato e servizi interni/esterni***

- indirizzamento dei latori dei pacchi, plichi, raccomandate, secondo specifiche aziendali predefinite
- comportamenti specifici prescritti dai “piani aziendali di sfollamento in caso di emergenza”
- compilazione e gestione dei registri e modelli per movimentazione chiavi, ecc. secondo specifiche aziendali predefinite

La gestione operativa della preparazione Sale Riunioni prevede:

- gestione delle prenotazioni e preparazione delle sale riunioni e di predisposizione delle apparecchiature in dotazione

La gestione operativa della Vigilanza prevede:

- attività di sorveglianza diurna e/o notturna presso gli immobili del Committente
- controllo accessi e gestione eventi anomali.

La gestione operativa dell'Accoglienza prevede:

- identificazione delle persone in entrata
- richiesta telefonica di autorizzazione di accesso ai destinatari delle visite
- informazioni di cortesia
- indirizzamento dei latori dei pacchi, plichi, raccomandate, supporto alla distribuzione del materiale di magazzino, trasporto all'interno del Comune di Roma di persone con mezzi messi a disposizione dal Committente, svolgimento di piccole commissioni richieste dal Committente. Dette attività sono svolte dai “vetturisti”.
- assistenza alle segreterie Presidenza, Amministratore Delegato, Direttore Generale e Direttori nella preparazione delle Sale in occasione di riunioni relativamente alla preparazione delle sale e alle forniture per la ristorazione in funzione dei budget disponibili. Provvedono se necessario ad apparecchiare le tavole per i buffet e a rifornirli delle stoviglie
- informazioni di cortesia e assistenza ai visitatori in attesa di essere ricevuti

Il livello del servizio è definito nel capitolato generale e prevede comunque:

- raggiungimento di un livello di soddisfazione del 60% per il campione intervistato, ovvero assenza di reclami
- ispezioni con esito positivo nel 90% delle verifiche

**6 CRITICITÀ (INDICATORI) ED OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Le criticità del servizio sono le seguenti:

- ingresso consentito solo ai visitatori autorizzati
- adeguatezza delle sale riunione
- consegna corretta dei pacchi, plichi, documenti, ecc.
- personale cortese e ben informato sulle procedure aziendali
- adeguatezza delle ronde di sorveglianza.

***Servizio: Vigilanza, Portierato e servizi interni/esterni***

In funzione di ciò gli obiettivi del servizio sono quelli di non avere visitatori non autorizzati presenti nei siti aziendali del Cliente, nessun documento, pacco, plico, etc. consegnato non al destinatario e/o smarrito, nessun reclamo relativo al comportamento del personale e nessun reclamo per non adeguata predisposizione delle sale riunione.