



INTERNATIONAL FACILITY MANAGEMENT ASSOCIATION
ITALIAN CHAPTER - MEMBER OF THE EURO FM NETWORK

Contratto FM
Il Bollino Blu di IFMA Italia

Comunicazione e Informazione
Vito Roberto Palmiotti – 3M Italia

11 dicembre 2012

CONTENUTI/REQUISITI

10 Temi cardine

Oggetto: il governo delle facility

Flessibilità

Condivisione responsabilità e Partnership

Integrità e Trasparenza

Comunicazione e Informazione

Risorse Umane

Innovazione e miglioramento continuo

Sistema di controllo e Reportistica

Sicurezza & Ambiente

Prezzi e corrispettivi

La comunicazione e l'informazione sono elementi alla base di un contratto di Facility Management.

L'informazione diventa un obbligo al pari delle prestazioni.

L'intero processo di gestione delle informazioni deve essere pensato, progettato e implementato a seconda delle peculiari esigenze/politiche dell'azienda.

La comunicazione deve essere pensata a tutti i livelli: dal cliente al fornitore e viceversa, dal committente verso il proprio cliente interno, dal fornitore al cliente interno, dal fornitore ai propri subappaltatori.

La Carta dei Servizi è il principale mezzo con il quale si comunica con il cliente interno per illustrare il funzionamento, la qualità minima garantita e le modalità di accesso ai servizi.

- La previsione della carta dei servizi quale principale strumento di comunicazione con il Cliente Interno
- La previsione di uno strumento di gestione delle informazioni dedicato per le comunicazioni tra cliente e fornitore, tra cliente interno e FD, tra società di FM e suoi sub-appaltatori (help desk, call center, software gestionale, ecc.)
- L'indicazione che l'informazione deve essere completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi

- La previsione dell'aggiornamento periodico del Libro Unico da parte del fornitore e di tutta la documentazione relativa alla regolarità contributiva dei propri dipendenti
- L'indicazione della procedura di rilascio dei dati e delle informazioni di tipo tecnico/economico relative a tutto l'andamento della gestione nell'arco della durata contrattuale
- L'indicazione della procedura da seguire per la soluzione delle controversie e per l'eventuale "uscita" dal contratto con obbligo al rilascio dei dati da parte della società di FM e di eventuali beni o mezzi del Committente nelle medesime condizioni della fase di consegna