



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

## Contratto FM Il Bollino Blu di IFMA Italia

# Sistema di controllo e Reportistica

Elena Proverbio – [Openpl@n](mailto:Openpl@n)

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

## Sistema di controllo e Reportistica

Il sistema di controllo è requisito imprescindibile di un contratto FM.

Il controllo è soprattutto un controllo di processo.

L'obiettivo non è quello di controllare l'operato del fornitore per penalizzarlo ma per comprendere, monitorare e avere informazioni sull'andamento della gestione dei servizi. Oggetto della valutazione è la capacità di governare un complesso insieme di attività e servizi: progettazione, pianificazione, organizzazione e coordinamento, specializzazione, tecnologia, gestione risorse umane, ecc.

Il sistema deve essere chiaro e condiviso e di effettivo supporto alla gestione.

Deve essere alla portata reale dei soggetti coinvolti e deve essere un motivo di interesse costante per tutti i soggetti coinvolti.

## Il Sistema di controllo e la Reportistica di gestione si contrattualizzano attraverso

- La cognizione dello status quo: sottoscrizione di un verbale di rilevazione dello stato dei beni
- La specificazione del sistema di autocontrollo da parte del fornitore (nei confronti dei propri dipendenti e dei propri sub-appaltatori) e delle procedure di scelta e selezione dei subappaltatori
- La previsione di indicatori parametrici per la misurazione delle performance con indicazione delle frequenze di rilevazione e indicazione delle soglie di accettabilità sulla base del SLA

- La previsione di survey specifiche, anche per macroarea di servizio attraverso indagini di Customer Satisfaction
- La previsione di verifiche programmate e non, sulla qualità degli interventi effettuati
- La previsione di condividere, durante il periodo di start up, il formato e il modello di reportistica da utilizzare per la formalizzazione dei risultati raggiunti in termini di performance e dello stato avanzamento delle attività