



CITTA' METROPOLITANA DI GENOVA
DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO E SOCIALE
SERVIZIO EDILIZIA

**GESTIONE INTEGRATA IN GLOBAL SERVICE
DEI SERVIZI GESTIONALI, MANUTENTIVI E DI PULIZIA E IGIENE
AMBIENTALE DA ESEGUIRSI SUGLI IMMOBILI, IN USO E/O DI
COMPETENZA, DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**

CAPITOLATO D'ONERI
ALLEGATO 10 Questionari Soddisfazione appalto e Utenti



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE APPALTO

voto da 1 (soddisfazione minima) a 10 (soddisfazione massima)

		<i>n.</i>	<i>domanda</i>
domande sull'appalto in generale		1	Sistema informatico SIGE per la gestione delle richieste (facilità d'uso, attivo 24h,..)
		2	Call center (facilmente accessibile, cortesia degli operatori, ecc..)
		3	Tempestività degli interventi (a seconda dell'urgenza)
		4	Personale con mezzi e uniformi adeguati, ben identificabili
		5	L'utenza viene avvisata preventivamente e adeguatamente nel caso di lavori più consistenti
		6	Lavorazioni fatte cercando di interferire il meno possibile con le attività in corso nell'edificio
		7	Intervento risolutivo del problema, tranne i casi particolarmente complessi
		8	Qualità dell'intervento effettuato
		9	Pulizia dei locali a fine intervento
		10	Rispetto del calendario della manutenzione "programmata"
		11	Gentilezza degli addetti
		12	Professionalità degli addetti
		13	Rispetto delle norme di sicurezza
		14	Qualità complessiva dei servizi effettuati dall'impresa nel Suo immobile
domande specifiche sui singoli servizi	S2	15	Servizio manutenzione edilizia (serramenti, murature, pavimenti, scale, ecc.)
	S3	16	Servizio manutenzione impiantistica (impianti elettrici, antincendio, idrico sanitari, allarme, ecc.)
	S3.4	17	Servizio manutenzione ascensori, funzionamento costante (no fermi macchina per lunghi periodi)
	S4	18	Servizio riscaldamento, rispetto delle temperature di legge (20±2°)
	S5.1	19	Servizio pulizia (solo uffici provinciali)
	S5.4	20	Servizio manutenzione aree verdi (sfalci, potature, pulizia, ecc.)



QUESTIONARIO UTENTI

voto da 1 (soddisfazione minima) a 10 (soddisfazione massima)

		<i>n.</i>	<i>domanda</i>
domande sull'appalto in generale		1	In caso di guasti l'impresa di manutenzione interviene tempestivamente
		2	Il personale incaricato della manutenzione utilizza mezzi e uniformi adeguati, ben identificabili
		3	Gli addetti sono gentili e professionali
		4	L'intervento viene effettuato cercando di interferire il meno possibile con le attività in corso nell'edificio
		5	L'intervento è risolutivo del problema, tranne i casi particolarmente complessi
		6	Qualità dell'intervento effettuato
		7	Pulizia dei locali a fine intervento
		8	Qualità complessiva dei servizi effettuati dall'impresa nel Suo immobile
		9	L'edificio nel suo complesso è ritenuto sicuro ed adeguato alle esigenze scolastiche o di ufficio
domande specifiche sui singoli servizi	S2	10	Servizio manutenzione edilizia (serramenti, murature, pavimenti, scale, ecc.)
	S3	11	Servizio manutenzione impiantistica (impianti elettrici, antincendio, idrico sanitari, allarme, ecc.)
	S3.4	12	Servizio manutenzione ascensori, funzionamento costante (no fermo impianto per lunghi periodi)
	S4	13	Servizio riscaldamento, rispetto delle temperature di legge (20±2°)
	S5.1	14	Servizio pulizia (solo uffici provinciali)
	S5.4	15	Servizio manutenzione aree verdi (sfalci, potature, pulizia, ecc.)