

DAL 1986 VALORE AGGIUNTO E INNOVAZIONE NEI SERVIZI

MULTILINE CONSULTING Srl vanta tra i suoi clienti tutte le più importanti imprese e cooperative operanti nel settore multiservizi.

Multiline Consulting da oltre 30 anni è protagonista attiva nel settore della **CONSULENZA, FORMAZIONE e CONTROLLO QUALITÀ** nei Servizi di Pulizia e Sanificazione, Ristorazione, Lavanolo, Trasporto Rifiuti, Logistica, Portierato sia in ambito sanitario che civile. Multiline Consulting promuove iniziative formative e tecnico-gestionali per supportare le aziende operanti in questi settori e dotarle di strumenti efficaci per vincere le sfide proposte quotidianamente dal mercato.

Come è noto, oggi il sistema economico nazionale è caratterizzato da appalti sempre più complessi e in comparti tecnologicamente avanzati.

Nel corso degli anni il processo di esternalizzazione è stato e continua ad essere accompagnato da molteplici **adeguamenti legislativi che richiedono un continuo aggiornamento** delle conoscenze per l'acquisizione di adeguate competenze. Multiline Consulting ha seguito da sempre questa evoluzione con la propria attività di consulenza e di partnership permettendole di accumulare un **patrimonio di esperienze e conoscenze unico nel settore**. È con questo know-how, maturato attraverso l'esperienza sul campo, che si propone come un partner per tutti coloro che devono affrontare le trasformazioni dell'outsourcing e della gestione dei servizi di pulizia e sanificazione nell'ottica della sostenibilità ambientale e dell'etica sociale.

I SERVIZI PROPOSTI

- PROGETTAZIONE GARE E SUPPORTO TECNICO
- FORMAZIONE
- CERTIFICAZIONE ECOLABEL EU
- SOFTWARE CONTROLLO QUALITÀ E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO



PROGETTAZIONE GARE E SUPPORTO TECNICO

L'attività di progettazione, per rispondere ai quesiti di gare nell'offerta economicamente più vantaggiosa, presuppone l'utilizzo di un ufficio tecnico con elevata professionalità, conoscenze tecniche e normative, esperienza.

Multiline Consulting, anche al fine di garantire la necessaria flessibilità alle aziende di servizi, si affianca alle stesse offrendo una serie di servizi di progettazione e di gestione delle gare di appalto.

- STUDIO ED ANALISI DELLA GARA
- PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DEI CONTENUTI DEL PROGETTO TECNICO
- COORDINAMENTO E SUPERVISIONE DELLE ATTIVITÀ DELL'UFFICIO TECNICO
- STESURA DEL PROGETTO TECNICO SECONDO LE MODALITÀ PREVISTE NEL DISCIPLINARE
- SUPPORTO PER REDIGERE LE RICHIESTE DI CHIARIMENTO
- SUPPORTO NELLA FASE DI GIUSTIFICA DELL'OFFERTA ANOMALA
- RAPPORTO CON L'UFFICIO LEGALE IN CASO DI RICORSO

FORMAZIONE

Le proposte formative sono rivolte a tutte quelle figure professionali che operano nell'area del Facility Management partendo dalla stesura di gare d'appalto, alla pianificazione, progettazione, organizzazione, controllo e monitoraggio dei servizi.



AUDITING

Quale attività di analisi gestionale, Multiline Consulting propone l'attività di auditing. L'obiettivo è quello di migliorare la qualità e gli esiti della gestione del servizio erogato presso un Cliente attraverso una verifica e revisione strutturata, attuata da uno staff di professionisti esterni all'organizzazione che esaminano l'attività ed i risultati conseguiti confrontandoli con gli standard previsti nei documenti di gara.

L'AUDIT è lo strumento che permette di verificare le capacità di fornire e mantenere livelli gestionali di qualità, valutando e misurando le differenze riscontrate nella pratica gestionale rispetto a standard esplicitamente definiti.

Le verifiche saranno incentrate su:

- L'ADEGUATEZZA DELLA SOLUZIONE PROGETTUALE RISPETTO AI DETTATI DEFINITI DAL CAPITOLATO TECNICO;
- IL RISPETTO DELLE PROCEDURE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO RISPETTO A QUANTO "PROMESSO" NEL PROGETTO TECNICO;
- L'APPROPRIATEZZA QUALI-QUANTITATIVA DELLE DOTAZIONI PRESENTI SULLA COMMESSA NEL RISPETTO DEI PIANI QUALITÀ STABILITI IN SEDE DI OFFERTA;
- LA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI EROGATE;
- IL RISPETTO DEGLI ASPETTI SOCIALI ED AMBIENTALI.





SOFTWARE

CONTROLLO QUALITÀ E MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Multiline Consulting progetta sistemi di controllo sulla base delle caratteristiche previste nei differenti capitolati tecnici, attività che prevede una grande conoscenza del comparto dei servizi ed una elevata professionalità che solo Multiline Consulting è in grado di offrire alla propria clientela tramite conoscenze e competenze maturate sul campo da un'**Azienda che per prima ha sperimentato in Italia un modello di verifica dei servizi in gestione appaltata e che è stata l'artefice della redazione delle "Linee guida per i sistemi di esecuzione e controllo dei servizi di igiene ambientale per AO e ASL"**.

La politica della Qualità costituisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi e degli indirizzi generali di un'organizzazione attraverso la predisposizione di un Sistema di Controllo di Processo e di Risultato.

Nell'ambito di erogazione di un servizio il Fattore Qualità assume un ruolo di fondamentale importanza.

Gestire in qualità significa misurare le variabili, analizzare i risultati e prendere decisioni di cambiamento.

L'ufficio controllo qualità si occupa di:

- **SISTEMI PER L'AUTOCONTROLLO QUALITATIVO DEI SERVIZI**
Studio, predisposizione, affiancamento ed implementazione di piani per l'autocontrollo di processo e di risultato dei servizi.
- **PIANI DI QUALITÀ AZIENDALE**
Impostazione personalizzata e coordinamento nell'implementazione dei Piani Qualità.
- **MONITORAGGIO QUALITATIVO DEI SERVIZI TRAMITE IL SOFTWARE SCS WEB (SISTEMA CONTROLLO SERVIZI)**



PROCESSI, GESTIONE E CONTROLLO

IN CLOUD



- SCS_Web® è un'applicazione in Cloud Computing disponibile per dispositivi Android.
- Richiede la sola disponibilità di un dispositivo collegato ad internet per la gestione dei dati di controllo e di un Tablet per la registrazione dei risultati sul campo.

Il software SCS WEB® garantisce l'applicazione di un modello di controllo basato sulle indicazioni delle normativa sugli appalti (D.Lgs 36/2023) , ed in particolar modo:

- Libro I , Art. 1 «Principio del risultato» e Art. 115 «Controllo tecnico contabile e amministrativo»
- ALLEGATO II.14 – «Direzione dei lavori e direzione dell'esecuzione dei contratti. Modalità di svolgimento delle attività della fase esecutiva. Collaudo e verifica di conformità»
Art. 31 «Attività e compiti del direttore dell'esecuzione».
Art 36 «Verifiche di conformità»

È conforme alle norme della serie UNI ISO 2859, UNI EN 13549 "Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità nei servizi di pulizia".

Il software consente di misurare la qualità dei servizi erogati sia in modo oggettivo (attraverso criteri e strumenti di misurazione) che scientifico (attraverso un campionamento statistico) al fine di rendere il risultato rappresentativo dell'esecuzione contrattuale.

L'obiettivo che ci prefiggiamo è quello di supportare il cliente nel Controllo dei Risultati del servizio erogato, attraverso un monitoraggio costante dello stesso e di identificare in tempo utile gli scostamenti dal livello qualitativo richiesto, individuando così le eventuali azioni correttive da intraprendere.

Per ciascuna tipologia di servizio sono previsti moduli di rilevazione, all'interno dei quali sono indicati gli elementi di valutazione.



Sede legale ed operativa:
Via. F. Chopin, 3 - 42124 Reggio Emilia
Tel: 0522.930030 - Fax: 0522.308447
www.multilinesrl.it - ricerca@multilinee.eu