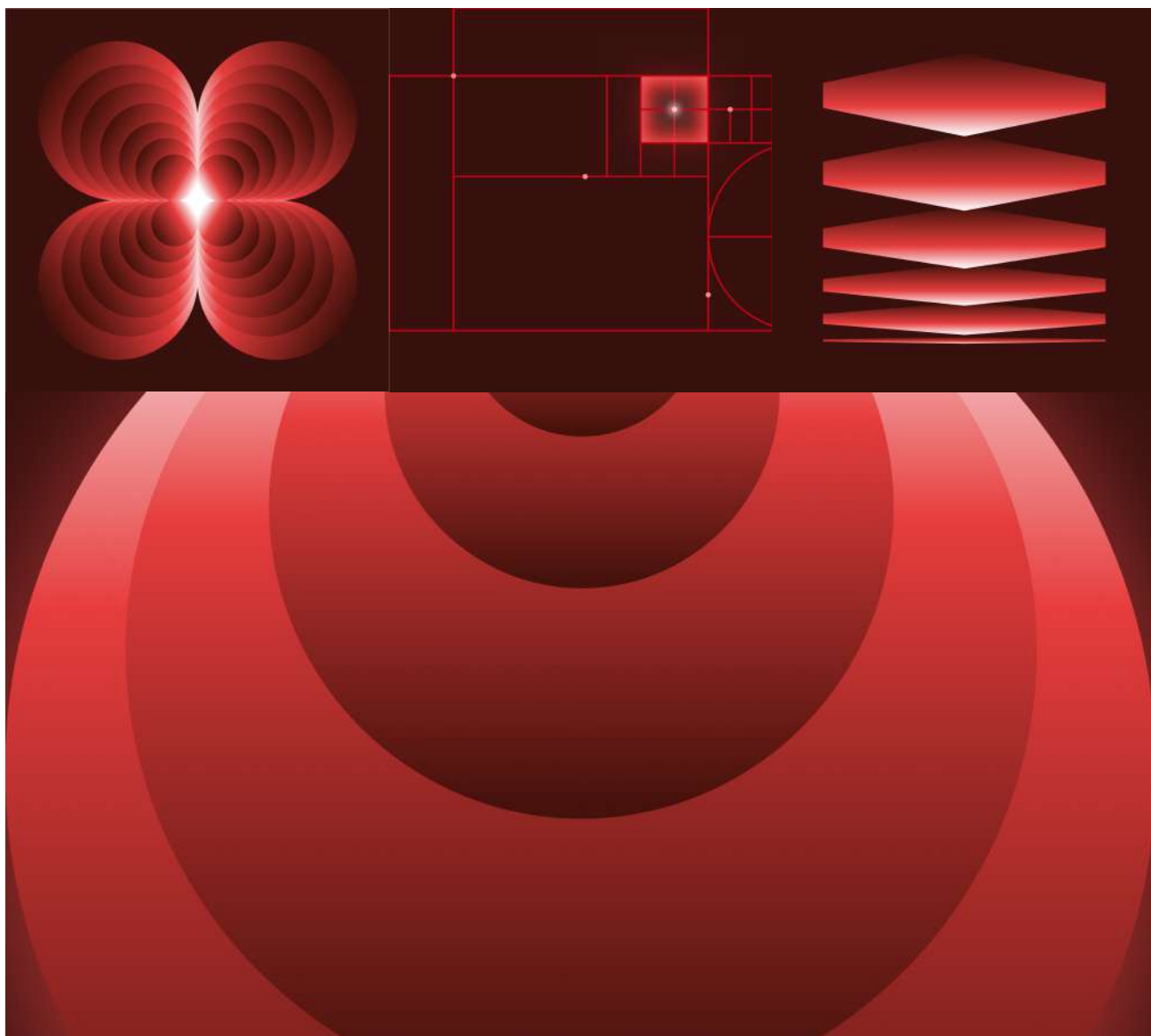


Il Cleaning Management

Esperienza e sostenibilità



1. Executive Summary

Il **cleaning management** sta evolvendo da semplice centro di costo a vero **asset strategico** per le organizzazioni moderne. Studi di settore dimostrano che investire in programmi di pulizia di qualità genera ritorni tangibili: minori costi operativi grazie a ambienti più sani e produttivi, preservazione degli asset e maggiore soddisfazione di utenti e clienti^{[f.hubspotusercontent30.net](https://www.hubspotusercontent30.net)}. La pandemia COVID-19 ha ulteriormente evidenziato il ruolo critico delle pulizie professionali nel garantire sicurezza, continuità operativa e fiducia di dipendenti e visitatori^{[fm-house.com](https://www.fm-house.com)}. Non a caso, durante l'emergenza sanitaria i servizi di pulizia sono stati riconosciuti come **essenziali**, portando il tema della sanificazione al centro dell'agenda dei dirigenti HR e HSE.

Questo white paper offre una panoramica completa e data-driven sul cleaning management, con un taglio tecnico ma orientato al business. Nei capitoli seguenti verrà illustrato come la gestione strutturata delle pulizie contribuisca agli obiettivi **ESG (Environmental, Social, Governance)** e alla sostenibilità aziendale, migliorando al contempo l'efficienza operativa del facility. Verranno presentati **benchmark di mercato** e **KPI di efficienza** (ad esempio produttività per operatore, costi per metro quadro, livelli di servizio raggiunti) in confronto ai migliori standard internazionali. Saranno esplorati i **trend globali** del settore – dalla robotica e sensoristica IoT applicate alle pulizie, fino ai prodotti “green” e ai nuovi modelli organizzativi – evidenziando come le nuove tecnologie stiano trasformando il modo di erogare il servizio^{[aramark.com/mckinsey.com](https://www.aramark.com/mckinsey.com)}.

Nel documento trovano spazio anche **casi studio** ispirati a best practice reali (senza riferimento diretto a specifici clienti) per mostrare benefici concreti ottenuti grazie a interventi innovativi nel cleaning. Ad esempio, vedremo come un approccio “smart cleaning” guidato dai dati possa ottimizzare i costi e la frequenza delle pulizie in ufficio, o come l'introduzione di macchine autonome per la pulizia dei pavimenti abbia

liberato ore preziose al personale operativo cleanlink.com. Infine, l'appendice fornirà un **glossario** dei termini tecnici, l'elenco delle fonti istituzionali consultate (ISSA, IFMA, EFCI, Eurostat, McKinsey, ecc.) e le **certificazioni** rilevanti per il settore (ISO, CAM, CIMS, LEED, ecc.), a supporto dei professionisti che vogliono approfondire.

In sintesi, "Il Cleaning Management – Esperienza e Sostenibilità" intende guidare **Direttori Acquisti, Facility Manager e C-level** nella comprensione del valore strategico di una gestione evoluta delle pulizie: un ambito in grado di generare benefici economici, ambientali e sociali, contribuendo agli obiettivi aziendali di lungo termine f.hubspotusercontent30.net.

2. Cleaning Management: un asset strategico

Tradizionalmente le pulizie erano considerate una commodity a basso valore aggiunto, il cui obiettivo primario era "far risplendere" gli ambienti al minor costo possibile. Oggi questo paradigma è cambiato: il **cleaning** si configura come un **asset strategico** in grado di incidere sulla **bottom line** aziendale f.hubspotusercontent30.net. Un ambiente di lavoro pulito e salubre, infatti, non ha solo implicazioni estetiche, ma influisce direttamente sulla salute, la produttività e la soddisfazione di dipendenti e clienti. Ad esempio, un'indagine ISSA ha rilevato che un luogo di lavoro pulito può ridurre l'assenteismo dei dipendenti fino al **46%**, prevenendo la diffusione di malattie infettive tra il personale harmonyclean.co.nz. Parallelamente, migliorare il livello di igiene degli uffici può incrementare la **produttività** dei lavoratori di circa il **2-8%** harmonyclean.co.nz, grazie a minori distrazioni, migliore concentrazione e benessere generale. In termini di **sicurezza**, mantenere gli spazi liberi da sporcizia e disordine riduce il rischio di incidenti sul lavoro legati a scivolamenti o inciampi harmonyclean.co.nz. Dal punto di vista dei clienti, poi, la pulizia è cruciale per l'**esperienza utente**: il **94%** dei consumatori afferma di evitare attività commerciali con ambienti sporchi, privilegiando aziende che mantengono locali puliti e profumati harmonyclean.co.nz.

Numeri come questi dimostrano che le pulizie non sono un costo da comprimere per forza, bensì un **investimento con ROI positivo**. Come sintetizza un report ISSA, anche investimenti relativamente modesti in programmi di cleaning di qualità possono produrre ritorni finanziari significativi grazie a minori costi operativi (meno assenze, meno infortuni), maggiore produttività del personale, conservazione degli asset aziendali e persino un miglioramento dell'immagine aziendale e della soddisfazione dei clienti f.hubspotusercontent30.net. Al contrario, tagliare indiscriminatamente il budget di pulizia può portare a **costi nascosti**: ad esempio, carenze nel servizio richiedono interventi correttivi urgenti, straordinari del personale o addirittura la sostituzione anticipata di materiali e arredi deteriorati dallo sporco f.hubspotusercontent30.net. Emblematico a tal proposito il principio espresso da un'analisi Capgemini: ***"Il costo della scarsa pulizia è di gran lunga superiore al costo di una buona pulizia"***. In altre parole, ignorare la qualità del cleaning può significare pagare poi un prezzo più alto in termini di riparazioni, reclami o perdita di business.

La **pandemia** ha rappresentato un punto di svolta nella percezione strategica delle pulizie. Durante l'emergenza COVID-19, le attività di sanificazione sono state in prima linea per garantire la **continuità operativa** di ospedali, scuole, trasporti e aziende fm-house.com. I cleaning team hanno svolto un lavoro vitale per proteggere la salute collettiva e "tenere in piedi" l'economia e i servizi essenziali fm-house.com. Questo impegno ha finalmente dato **visibilità** a un settore spesso "dietro le quinte", facendone emergere l'**importanza indiscutibile**: oggi la pulizia approfondita e regolare degli spazi pubblici è riconosciuta come fattore chiave per riconquistare la fiducia di clienti e dipendenti in presenza, ed è salita ai primi posti nelle priorità dei leader aziendali in ambito HR e Facility fm-house.com.

In sintesi, gestire le pulizie in ottica strategica significa capire che un ambiente pulito contribuisce agli obiettivi core dell'organizzazione: tutela della salute (meno malattie e assenze), **employee experience** positiva (benessere e motivazione), **customer experience** migliorata (brand reputation), e persino **valore economico** (grazie a efficienze e

prevenzione di costi futuri)^{f.hubspotusercontent30.net}. Nei prossimi capitoli vedremo come concretizzare questa visione attraverso un approccio industriale, l'uso di tecnologie e l'integrazione nei modelli ESG e di Facility Management.

3. L'approccio industriale al servizio

Per trasformare le pulizie in un asset strategico è necessario adottare un **approccio industriale** al servizio, ovvero applicare principi di organizzazione, standardizzazione e miglioramento continuo tipici dei processi produttivi. In pratica, ciò significa pianificare il cleaning con metodi scientifici (workloading, scheduling), dotarsi di procedure operative standard (SOP) e formare il personale affinché operi in modo efficiente e sicuro. Un servizio di pulizia "industriale" non lascia spazio all'improvvisazione: definisce con precisione ***cosa*** pulire, ***come*** farlo, ***quando*** e ***con quali risorse***, misurando i risultati con indicatori chiave.

Un concetto centrale è la **produttività per addetto**. L'industria delle pulizie utilizza da anni benchmark di produttività espressi in metri quadri puliti all'ora per operatore, in condizioni standard. Secondo i dati dell'International Sanitary Supply Association (ISSA), un operatore di pulizie commerciale ben formato e attrezzato è in grado di pulire mediamente tra **2.000 e 2.500 piedi quadrati all'ora**^{thejanitorialstore.com}, equivalenti a circa **185–230 m²/ora**. Questo intervallo ovviamente varia in base a fattori come il tipo di ambiente (uffici open space vs. bagni o aree ad alto traffico), il livello di pulizia richiesto e le attrezzature impiegate^{thejanitorialstore.com}. Ad esempio, in una zona molto ingombrata o disordinata (scrivanie colme di oggetti da spostare, etc.) la resa oraria cala sensibilmente^{thejanitorialstore.com}, mentre in corridoi sgombri con macchine lavasciuga si possono superare tali valori. Organizzare il servizio in modo "industriale" vuol dire ottimizzare questi fattori: ***ridurre gli ostacoli*** (politica di decluttering degli spazi), ***adottare i giusti macchinari*** (es. motospazzatrici, aspiratori efficienti) e ***studiare i percorsi di pulizia*** per minimizzare gli spostamenti a vuoto.

Fondamentale è anche la **formazione e specializzazione del personale**. Un team di pulizie ben addestrato lavora meglio e più in fretta, commette meno errori e garantisce livelli di qualità costanti^{thejanitorialstore.com}. Investire in formazione su tecniche di pulizia, uso corretto di prodotti chimici e attrezzature, sicurezza sul lavoro e organizzazione delle attività è un moltiplicatore di efficienza riconosciuto. Ad esempio, i CAM (Criteri Ambientali Minimi) italiani richiedono espressamente che l'impresa di pulizie assicuri almeno **16 ore di formazione** aggiuntiva e **8 ore di affiancamento** sul campo ai propri operatori, su temi come l'uso di prodotti e macchine, la gestione dei rifiuti, il lavaggio dei materiali tessili e i protocolli di pulizia adottati^{dierresrl.com}. Questo oltre alla formazione obbligatoria su salute e sicurezza (D.Lgs. 81/08). Ciò dimostra quanto sia rilevante standardizzare le competenze operative per migliorare performance e impatti ambientali del servizio.

Un approccio industriale comporta inoltre l'impiego di **metodi di lavoro scientifici**. Ad esempio, il calcolo del fabbisogno di manodopera ("workload") avviene dividendo l'area totale da pulire per i tassi di produzione standard per tipologia di attività (mq/ora per spolvero, per lavaggio pavimenti, etc.), ottenendo così le ore/uomo necessarie^{thejanitorialstore.com}. Queste ore vengono poi distribuite in turni e frequenze in base alle priorità (aree critiche vs. aree di rappresentanza vs. aree a basso utilizzo). Si adottano checklist e schede tecniche dettagliate per ogni operazione (dalla pulizia dei servizi igienici alla sanificazione delle postazioni PC), così da garantire uniformità di esecuzione indipendentemente dall'operatore. Questo **livello di standardizzazione** è paragonabile a quello di una linea produttiva, dove ogni fase è codificata e monitorata.

Infine, l'approccio industriale implica un forte orientamento al **miglioramento continuo** basato sui dati. Misurare l'efficienza e la qualità del servizio consente di individuare aree di ottimizzazione. Per questo, aziende all'avanguardia tracciano metriche come i metri quadri puliti all'ora per addetto, il tempo medio per completare un ciclo di pulizia, il consumo di prodotti per area, ecc., confrontandole con benchmark

interni o di settore thejanitorialstore.com. Ad esempio, se una squadra pulisce 300 m²/ora in un edificio A e solo 200 m²/ora in un edificio B di caratteristiche simili, si indagheranno le cause (layout differente? dotazione insufficiente? organizzazione subottimale?) per uniformare la produttività verso l'alto. Allo stesso modo, il monitoraggio dei tempi e costi effettivi rispetto a quelli pianificati permette di eliminare sprechi e attività non a valore aggiunto (principi **Lean Cleaning**).

In conclusione, trattare il cleaning come un processo industriale significa **professionalizzare** il servizio in ogni aspetto: pianificazione scientifica, standard qualitativi chiari, personale formato e attrezzato, uso efficiente del tempo e delle risorse. Ciò getta le basi per integrare poi tecnologie avanzate e per collegare il cleaning agli obiettivi aziendali più ampi, come vedremo nei capitoli successivi.

4. Tecnologia applicata al cleaning

L'innovazione tecnologica sta trasformando in modo profondo il settore delle pulizie, introducendo strumenti e soluzioni che aumentano la produttività, migliorano la qualità del servizio e ne riducono l'impatto ambientale. Dalla **robotica** all'**Internet of Things (IoT)**, dai software gestionali dedicati (CAFM/IWMS) fino ai prodotti chimici di nuova generazione, la **cleaning 4.0** è già realtà in molte strutture all'avanguardia.

Robotica per le pulizie – L'adozione di robot autonomi è in forte crescita, in particolare in Asia ed Europa che guidano questa tendenza mckinsey.com. Le macchine robotizzate sono ideali per attività ripetitive, faticose o pericolose, come ad esempio la pulizia dei pavimenti di grandi superfici, dove possono operare in modo costante e programmato. Un tipico esempio sono i robot lavasciuga o aspirapolvere industriali che, mappando l'ambiente, sono in grado di **spazzare e lavare i pavimenti** di corridoi, atri o magazzini senza intervento umano. Mansioni semplici e ripetitive – **come spazzare un pavimento** – sono ottime candidate per l'automazione robotica mckinsey.com. L'impiego di questi robot offre tre vantaggi principali: innanzitutto consente di **ridurre i costi operativi** (un

robot può lavorare molte ore senza pausa, liberando operatori umani per altri compiti); inoltre **libera il personale** da mansioni monotone a basso valore, che possono essere sostituite con attività di supervisione o di maggior cura dei dettagli; infine **mitiga i rischi** per i lavoratori, ad esempio evitando che debbano manovrare macchine pesanti per lungo tempo o operare in orari notturni [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com). I robot attualmente in uso nel facility management vanno oltre le pulizie dei pavimenti: esistono modelli per **la sanificazione UV degli ambienti** (utili in ambito sanitario per disinfettare stanze tramite raggi ultravioletti), piccoli robot per **la pulizia dei vetri** in edifici vetrati, oppure robot che svolgono servizi integrati (alcuni prototipi combinano sorveglianza notturna e pulizia pavimenti). Nel settore alberghiero, ad esempio, sono in sperimentazione robot per servizi ai piani e persino per alcune operazioni di housekeeping [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com). Ovviamente la tecnologia è complementare all'azione umana: i robot gestiscono il "grosso" del lavoro routinario, mentre il personale si concentra su dettagli, rifiniture e interventi complessi, con un modello collaborativo uomo-macchina.

Sensoristica e pulizia data-driven – Un altro sviluppo chiave è l'integrazione di sensori IoT e analytics per passare da un modello di pulizia **a calendario** (pulizie programmate a intervalli fissi) a un modello **a domanda** basato sull'utilizzo reale degli spazi. Grazie a sensori di presenza, contatori di ingressi e dispositivi smart (per esempio sensori di riempimento nei dispenser di sapone o carta), oggi è possibile monitorare in tempo reale il livello di utilizzo e lo stato di igiene di ambienti come bagni, sale riunioni, aree break. Questi dati alimentano piattaforme software che generano alert o **dashboard** per i team di pulizia, indicando **dove e quando** è effettivamente necessario intervenire [ill.com](https://www.ill.com). Ad esempio, una sala riunioni che non è stata usata in una giornata può saltare il turno di pulizia serale, mentre un bagno molto frequentato sarà pulito più spesso del normale. Secondo un'analisi di Aramark, questo approccio **"demand-based"** può aumentare la produttività e migliorare l'esperienza degli utenti, eliminando interventi inutili in aree non utilizzate e concentrando le risorse dove serve [aramark.com](https://www.aramark.com). Per fare un paragone, come evidenziato nel report, "perché rifare il letto della stanza degli ospiti se nessuno ci ha dormito?" [aramark.com](https://www.aramark.com). Le tecnologie IoT permettono quindi di sapere se "in quella stanza qualcuno ha dormito" – metaforicamente parlando – e di adeguare di conseguenza i servizi di cleaning. Un caso concreto è la soluzione **Dynamic Cleaning** implementata globalmente da

JLL, vincitrice dell'IFMA Innovation Award 2022: tramite sensori e un'applicazione web, i team di pulizia visualizzano i **trend di occupazione** delle varie zone di un edificio e ricevono indicazioni su quali spazi sono stati usati e necessitano pulizia, ottimizzando i giri e i tempi jll.com/jll.com. Il risultato dichiarato è un servizio più efficiente (riduzione di costi e tempi morti), più mirato (si pulisce dove serve davvero) e anche più sostenibile, evitando sprechi di prodotti e acqua in aree poco utilizzate jll.com.

Software gestionali e automazione – La gestione integrata tramite piattaforme CAFM (Computer-Aided Facility Management) o IWMS (Integrated Workplace Management System) consente di pianificare, tracciare e rendicontare le attività di pulizia in modo centralizzato. Un buon software di cleaning management permette di programmare i turni e le frequenze, registrare l'esecuzione dei compiti (anche via app mobile dagli operatori in campo) e monitorare gli SLA (livelli di servizio) in tempo reale. Questi sistemi spesso si interfacciano con gli altri servizi di facility (manutenzione, sicurezza, reception) creando sinergie informative: ad esempio, il tecnico di manutenzione viene allertato se l'addetto pulizie segnala una lampadina fulminata durante il giro, oppure il sistema può evitare di mandare in contemporanea la squadra di pulizia e quella di manutenzione nella stessa sala, per non intralciarsi. Inoltre, l'automazione consente di generare **reportistica dettagliata** per il cliente o il management: metri quadri puliti, consumi di materiale, segnalazioni aperte/chiusure, feedback di qualità. Tali dati oggettivi aiutano a **auditar** il servizio e identificare opportunità di miglioramento, rafforzando la fiducia tra fornitore e committente sulla base di evidenze misurabili.

Green technology e innovazione di prodotto – Anche sul fronte dei materiali e prodotti di pulizia vi sono evoluzioni tecnologiche importanti. Si pensi ai **prodotti chimici concentrati** abbinati a sistemi di dosaggio automatico: riducono drasticamente gli sprechi e l'errore umano nelle diluizioni, assicurando sempre la giusta quantità di detergente (i CAM richiedono espressamente l'uso di prodotti concentrati con sistemi di diluizione precisi) cleaningcommunity.net. Oppure alle **microfibre evolute**: panni e mop in microfibra di alta qualità, se usati correttamente, permettono di pulire efficacemente anche solo con acqua o con pochissimo detergente,

trattenendo lo sporco grazie alla struttura fibrosa finissima. L'uso esteso della microfibra nei servizi di pulizia è oggi considerato uno standard per ridurre il consumo di sostanze chimiche e di acqua cleaningcommunity.net/dierresrl.com.

Ci sono poi tecnologie come la **pulizia a vapore saturo** o con **acqua ionizzata/ozonizzata** che consentono di sanificare superfici senza detergenti chimici tradizionali, abbattendo i VOC e lasciando zero residui. Anche le macchine diventano più sostenibili: le moderne lavasciuga pavimenti hanno modalità "eco" che dosano acqua e detergente in base al livello di sporco rilevato, motori a rendimento elevato e batterie a lunga durata. Molti produttori incorporano componenti in plastica riciclata nelle macchine e nei carrelli (come prescritto dai CAM, che richiedono plastica riciclata almeno al 50% in secchi, strutture di macchine, etc.) cleaningcommunity.net/dierresrl.com.

In sintesi, l'adozione di tecnologie avanzate nel cleaning porta a **benefici multipli**: aumenta l'efficienza operativa (si pulisce meglio e più velocemente), migliora la qualità percepita (ambienti sempre in ordine quando serve), riduce i costi nel medio termine e diminuisce l'impatto ambientale (meno sprechi di risorse e prodotti chimici). La sfida per i Facility Manager e i fornitori di servizi è integrare in modo intelligente queste soluzioni – robot, sensori, software, nuovi prodotti – riprogettando i processi di pulizia attorno a esse. Il capitolo seguente affronterà proprio il tema di come le iniziative di cleaning possano contribuire ai piani di **sostenibilità ed ESG** delle organizzazioni, completando la visione innovativa fin qui delineata.

5. ESG e sostenibilità nel cleaning

Il cleaning management gioca un ruolo significativo nella strategia **ESG (Environmental, Social, Governance)** di un'organizzazione. Un programma di pulizie ben progettato può infatti supportare gli obiettivi ambientali, promuovere valori sociali (lavoro dignitoso, salute, inclusione) e garantire un allineamento con principi di buona governance e conformità. Analizziamo le tre dimensioni ESG in relazione al settore delle pulizie.

E come Environmental (Ambiente) – Le attività di pulizia hanno un impatto ambientale non trascurabile, legato principalmente all'uso di **prodotti chimici**, al consumo di **acqua ed energia** e alla produzione di **rifiuti** (imballaggi, panni monouso, ecc.). L'approccio sostenibile mira a minimizzare tali impatti attraverso scelte oculate di prodotti e metodi. Ad esempio, i **detergenti tradizionali** possono contenere composti organici volatili (VOC) e altre sostanze chimiche che inquinano l'aria indoor e le acque reflue; optare per **prodotti certificati ecologici** (Ecolabel UE, Nordic Swan, ecc.) o comunque a basso impatto riduce l'inquinamento e i rischi per la salute [cleaningcommunity.netdierresrl.com](https://cleaningcommunity.net/dierresrl.com). Uno studio citato da CMM Online ha confermato che i prodotti di pulizia etichettati come "green" o privi di fragranze emettono significativamente **meno VOC** rispetto ai prodotti convenzionali, migliorando così la qualità dell'aria sia interna che esterna cmmonline.com. I nuovi CAM per i servizi di pulizia emanati in Italia nel 2021 impongono l'uso esclusivo di detergenti con formule a ridotto impatto ambientale e sanitario, privilegiando quelli **certificati Ecolabel UE** (o equivalenti) per le pulizie ordinarie [dierresrl.comdierresrl.com](https://dierresrl.com/dierresrl.com). Inoltre, i CAM richiedono l'impiego di **materiali riutilizzabili** e a lunga durata: ***“gli elementi tessili impiegati per le pulizie devono essere riutilizzabili, preferibilmente in microfibra, ed è vietato l'uso di prodotti monouso non compostabili”*** cleaningcommunity.net. Questo porta a ridurre i rifiuti (meno stracci usa e getta) e a valorizzare il ciclo dei materiali (es. uso di plastica riciclata per i carrelli e contenitori) cleaningcommunity.net. Anche la gestione dei **rifiuti** derivanti dalle pulizie rientra nell'approccio ambientale: smaltimento corretto di acque di lavaggio e residui chimici, raccolta differenziata dei rifiuti raccolti durante le pulizie, ecc., fino a pratiche di **riciclo** (alcune imprese adottano sistemi di rigenerazione dei mop in microfibra a fine vita, trasformandoli in altri prodotti).

Un punto spesso sottovalutato è il **consumo di energia e acqua** legato al cleaning. Macchine lavasciuga, aspirapolvere, idropulitrici consumano elettricità; il lavaggio di pavimenti e superfici richiede acqua. Un programma sostenibile pone attenzione a queste risorse: programmazione delle pulizie in orari diurni per sfruttare l'energia già in uso nell'edificio (illuminazione naturale, riscaldamento), utilizzo di macchinari a basso consumo energetico (motori con classe efficienza elevata, aspiratori con sistemi di ottimizzazione dell'aspirazione), e implementazione di procedure "dry" o a umido controllato che riducono l'acqua necessaria (es. pre-impregnazione dei panni in microfibra con

soluzione detergente, che evita di dover cambiare spesso l'acqua del secchio). I CAM, ad esempio, assegnano punteggio premiante alle imprese che dimostrano **risparmio idrico ed energetico** nell'erogazione del servizio, come l'adozione di aspirapolvere in classe energetica A o superiore e l'uso di lavasciuga con sistemi di ricircolo dell'acqua [ec.europa.eu](https://ec.europa.eu/ec.europa.eu). Tutte queste misure contribuiscono a ridurre l'**impronta di carbonio** del servizio di pulizia – meno energia consumata e meno sostanze chimiche equivalgono a meno emissioni di CO₂ dirette e indirette dierresrl.com.

S come Social (Responsabilità sociale) – Il lato “S” riguarda principalmente le condizioni di lavoro degli operatori del cleaning e l'impatto sulla salute delle persone frequentanti gli ambienti puliti. Il settore delle pulizie è altamente **labour-intensive** (oltre l'80% dei costi operativi sono costo del lavoro journals.sagepub.com) e impiega milioni di addetti in Europa (circa 4,2 milioni nel 2018 nell'UE) europeancleaningjournal.com, spesso in fasce vulnerabili (migranti, lavoratori poco qualificati, donne in percentuale elevata). Puntare sulla sostenibilità sociale significa garantire **condizioni dignitose e sicure** a questi lavoratori e valorizzarne il ruolo. In termini concreti, le imprese di cleaning dovrebbero assicurare il rispetto dei **contratti collettivi e dei salari minimi**, andando oltre le mere imposizioni di legge per offrire magari polizze sanitarie integrative o altri benefit. Purtroppo, la pratica diffusa degli appalti al massimo ribasso ha spesso compresso i margini, con ricadute negative su salari e qualità del lavoro (il fenomeno del “**cost-led contracting**” evidenzia come la pressione eccessiva sui costi possa intaccare la qualità del servizio e le condizioni dei lavoratori, un problema riconosciuto a livello europeo ec.europa.eu). Una buona governance ESG prevede criteri di **appalto responsabile**, privilegiando fornitori che rispettino standard sociali elevati (ad es. clausole sociali nei capitolati, come l'obbligo di applicare determinati CCNL e di inserire piani di formazione continua per il personale).

La **salute e sicurezza sul lavoro** è un altro pilastro: gli addetti alle pulizie sono esposti a rischi specifici, da quelli chimici (contatto con detergenti aggressivi, inalazione di vapori) a quelli ergonomici (movimenti ripetitivi, movimentazione di pesi, posture disagiati) fino ai rischi biologici

(contatto con agenti patogeni nelle pulizie sanitarie). Un elevato standard ESG impone di minimizzare questi rischi con formazione rigorosa, DPI adeguati (guanti, occhiali, calzature antiscivolo, ecc.), meccanizzazione delle operazioni pesanti e rotazione delle mansioni per evitare sovraccarichi. I CAM sottolineano la riduzione delle sostanze pericolose e la corretta formazione come mezzi per **diminuire i rischi sanitari** per gli operatori^{[ec.europa.eu](https://ec.europa.eu/ec.europa.eu)}. Ad esempio, formare il personale sulle giuste modalità di lavaggio dei mop in microfibra non è solo un tema ambientale (microplastiche), ma anche di sicurezza: manipolare tessuti puliti e disinfettati riduce l'esposizione a batteri e muffe, e usare bene le macchine riduce gli infortuni. Nel documento tecnico della Commissione Europea per l'Ecolabel dei servizi di pulizia si evidenzia che un'adeguata **formazione del personale** può **migliorare significativamente l'efficienza e le performance ambientali** del servizio, riducendo anche l'esposizione dei lavoratori a rischi chimici^{ec.europa.eu}. La **dignità del lavoro** nel cleaning passa anche per un riconoscimento professionale: inserire programmi di sviluppo delle competenze, possibilità di carriera (es. da operatore a caposquadra), orari di lavoro pianificati che evitino il frazionamento eccessivo (il caso tipico del part-time su più cantieri, con tempi morti non pagati per spostarsi) e, dove possibile, promuovere il **daytime cleaning**. La pulizia in fascia diurna, oltre a ridurre consumi energetici (niente luci accese di notte solo per le pulizie), migliora la visibilità del lavoro svolto e l'interazione con il resto del personale, contribuendo a elevare la percezione sociale degli addetti (che non sono "invisibili" nelle ore notturne, ma parte della comunità aziendale di giorno).

G come Governance – Nella dimensione governance rientrano le **policy e certificazioni** che attestano l'adozione di sistemi di gestione strutturati e trasparenti. Nel cleaning, una buona governance si traduce in **standardizzazione e controllo** dei processi (ad es. implementare un sistema qualità ISO 9001 per il servizio di pulizia, con procedure documentate, audit interni e riesami) e in impegni verificabili su ambiente e sicurezza (certificazioni ISO 14001 per l'ambiente e ISO 45001 per la sicurezza, o la registrazione EMAS come richiesto per la candidatura ad alcuni appalti pubblici)^{dierresrl.com}. Un'impresa certificata dà garanzia di rispettare normative e migliorare continuamente le proprie performance in quelle aree. Ad esempio, i nuovi CAM civili richiedono in fase di selezione che l'impresa sia dotata di **certificazione ambientale** (UNI EN

ISO 14001 o registrazione EMAS) o, in alternativa, che fornisca evidenza di un proprio sistema di gestione ambientale attuato [dierresrl.com](https://www.dierresrl.com): questo criterio premia i fornitori che hanno integrato l'attenzione ecologica nella governance aziendale.

Altro aspetto di governance è la **trasparenza e rendicontazione**. Nei servizi di cleaning, ciò può voler dire mantenere tracciabilità sulle sostanze chimiche utilizzate (fogli MSDS disponibili, registro dei prodotti impiegati), report sulle attività svolte e sulle non conformità riscontrate, e la condivisione periodica col cliente di indicatori di performance e di eventuali problemi riscontrati (es. incidenti, reclami, azioni correttive intraprese). Una governance robusta implica anche impegni verso **etica e legalità**: il settore delle pulizie in passato è stato talvolta toccato da problematiche di lavoro sommerso o irregolare. Adottare codici etici rigorosi, aderire a protocolli di legalità e sottoporsi a verifiche indipendenti (ad es. rating di legalità) fa parte di quel pacchetto ESG che sempre più spesso i clienti – soprattutto nella PA e nelle grandi aziende – richiedono nei bandi. Ad esempio, a livello europeo esistono iniziative per scoraggiare il **dumping sociale** negli appalti di servizi, promuovendo criteri di aggiudicazione che considerino non solo il prezzo ma anche la qualità e la responsabilità sociale dell'offerta [employment-social-affairs.ec.europa.eu](https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/employment-social-affairs.ec.europa.eu). Nel cleaning, questo si traduce in capitolati che assegnano punteggi per il possesso di certificazioni, per piani di miglioramento proposti o per l'adesione a standard come l'**ISSA Cleaning Industry Management Standard (CIMS)**, uno schema volontario che certifica che l'azienda di cleaning adotta best practice in ambito qualità, gestione HR, sicurezza, servizio al cliente e responsabilità ambientale [orangeqc.com](https://orangeqc.com/orangeqc.com).

In conclusione, integrare il cleaning nella strategia ESG significa andare oltre la semplice erogazione del servizio di pulizia, per gestirlo in modo **sostenibile e responsabile**. Un cleaning ESG-oriented utilizza prodotti ecocompatibili, minimizza i consumi di risorse e l'inquinamento (E), garantisce condizioni di lavoro eque e sicure al personale e tutela la salute di chi vive gli ambienti (S), e opera con processi ben governati, trasparenti e in ottemperanza a standard riconosciuti (G). I benefici si riflettono sia sull'**impatto ambientale complessivo dell'organizzazione** –

ad esempio contribuendo a certificazioni come LEED o WELL per gli edifici, che prevedono crediti per i programmi di green cleaning – sia sulla **reputazione** aziendale, dimostrando agli stakeholder un impegno concreto in ambiti come la lotta al cambiamento climatico, la tutela dei lavoratori e la qualità dei servizi.

6. KPI, auditing e controllo qualità

Un sistema di **Key Performance Indicators (KPI)** e di controllo qualità efficace è indispensabile per assicurare che il servizio di pulizia raggiunga gli obiettivi prefissati e per guidare il miglioramento continuo. Nel cleaning management, i KPI possono coprire aspetti di **efficienza, efficacia e soddisfazione del cliente**. Vediamo i principali indicatori e come vengono utilizzati nei programmi di auditing del servizio.

Sul versante dell'**efficienza operativa**, un KPI fondamentale è la **produttività** misurata in metri quadri puliti per ora/uomo. Come visto, esistono benchmark di settore – circa 2000-2500 sq ft/ora (185-230 m²/ora) in condizioni standard per un singolo operatore thejanitorialstore.com – ma ogni realtà può stabilire i propri target in base alla tipologia di edificio e servizio. Monitorare questo indice consente di capire se le squadre stanno lavorando secondo le attese e di identificare eventuali cali di rendimento. Un altro indicatore correlato è il **costo di pulizia al metro quadro**: il totale dei costi (personale, prodotti, ammortamenti macchinari) diviso la superficie servita. Questo KPI è utile per confronti con benchmark di mercato o fra diversi siti interni. Ad esempio, un ufficio potrebbe avere un costo di pulizia di 8 €/mq anno e un magazzino 3 €/mq anno, riflettendo le diverse esigenze di pulizia. Tenere sotto controllo tali costi unitari permette di individuare e replicare le pratiche più efficienti.

Dal lato dell'**efficacia/qualità**, un KPI chiave è il **punteggio di pulizia** ottenuto nelle ispezioni periodiche. Molte organizzazioni adottano griglie di valutazione o checklist in cui gli ispettori (interni o terzi) attribuiscono un voto al livello di pulizia di ciascuna area (es. da 1 a 5, dove 5 = eccellente, 1 = insufficiente). Standard internazionali come la **EN 13549:2001** forniscono linee guida per implementare sistemi di misurazione oggettiva della qualità del cleaning standards.iteh.ai. L'obiettivo è rendere la valutazione meno soggettiva possibile: ad esempio definendo quanti "difetti" (carta a terra, polvere visibile, aloni) sono ammessi per considerare un'area pulita di livello accettabile. Un sistema molto diffuso nelle facility è quello dei **livelli APPA** (Association of Physical Plant Administrators), usato soprattutto in ambienti educativi: esso definisce 5 livelli di pulizia, dal **Livello 1 "spotless"** (pulizia eccellente, tipica di ambienti sanitari critici o uffici direzionali) al **Livello 5 "trascurato"** (sporcizia evidente e accumulata, standard inaccettabile) ceds.ed.gov. Ogni livello corrisponde a determinate frequenze e produttività: ad esempio, per mantenere un **Livello 1** un addetto ben equipaggiato non dovrebbe coprire più di ~10.000 sq ft (circa 930 m²) in 8 ore ceds.ed.gov, mentre un **Livello 3** (considerato generalmente adeguato per garantire salute e comfort) consente circa 19.000-25.000 sq ft in 8 ore (1765-2325 m²) ceds.ed.gov. Ciò significa che se un addetto è assegnato a superfici maggiori, probabilmente il risultato scenderà a Livello 4 o 5 (non accettabile per scuole/uffici) ceds.ed.gov. Questi standard fungono da KPI indiretti: se un operatore è responsabile di troppo spazio rispetto al livello atteso, il responsabile sa già che la qualità ne risentirà. Per questo, un buon auditing confronta i carichi di lavoro con gli standard e verifica se il livello di pulizia misurato (via ispezioni) corrisponde a quello contrattualmente atteso.

Un altro indicatore di efficacia è il **numero di non-conformità o reclami** relativi alla pulizia, registrati in un dato periodo. Un tasso elevato di reclami (es. più di X segnalazioni al mese per sede) indica aree problematiche da investigare. All'opposto, la **soddisfazione degli utenti** può essere monitorata tramite survey periodiche ai dipendenti o tramite app di feedback (oggi alcuni edifici hanno QR code nei bagni o in reception per segnalare pulizia insufficiente o lasciare un rating). Un esempio: dopo l'implementazione di un programma di "green cleaning", un'azienda potrebbe misurare un miglioramento di 10 punti percentuali nel punteggio di soddisfazione relativo alla pulizia e alla qualità dell'aria

indoor tra i dipendenti. Questo è un KPI di esito molto significativo per valutare l'efficacia percepita.

Oltre ai KPI, è cruciale il processo di **audit e controllo qualità** vero e proprio. Le migliori pratiche suggeriscono un mix di **controlli programmati** e **ispezioni a sorpresa**, condotti da figure qualificate e possibilmente in modo congiunto cliente-fornitore per garantire imparzialità. Si usano checklist basate sui requisiti contrattuali e sugli standard concordati. Ad esempio, se il capitolato prevede un certo livello di pulizia dei vetri, l'auditor controllerà una serie di vetrerie campione per verificare assenza di aloni o impronte, assegnando un punteggio. Al termine dell'ispezione, si redige un **report** con gli esiti: aree conformi, aree con difetti, eventuali cause (es. carenza di materiali, problemi organizzativi) e **azioni correttive** da intraprendere. In un'ottica di partnership, fornitore e cliente discutono i risultati e concordano piani di miglioramento. Ad esempio, se ricorrentemente i pavimenti risultano non adeguati, si può decidere di introdurre un lavaggio meccanico in più a settimana, o di cambiare il prodotto detergente, oppure di rivedere gli orari di intervento.

Strumenti tecnologici stanno supportando anche il controllo qualità: app e piattaforme (es. OrangeQC, Cleantelligent, ecc.) permettono agli ispettori di registrare in tempo reale le loro osservazioni, scattare foto di aree non conformi, assegnare ticket di intervento e monitorare la loro chiusura. Ciò crea un **ciclo di feedback** continuo e documentato. Inoltre, nei settori a forte componente igienica (ospedali, industria alimentare) si adottano test scientifici come la misurazione dell'ATP (Adenosina trifosfato) sulle superfici per verificare la presenza di residui organici, integrando così l'ispezione visiva con un dato oggettivo di biocontaminazione. Un esempio è lo standard **ISSA Clean Standard** per le scuole, che suggerisce l'uso di dispositivi ATP per validare la pulizia dal punto di vista sanitario.

Va citato che esistono certificazioni specifiche che attestano un elevato livello di organizzazione e qualità nel cleaning: la già menzionata **ISSA**

CIMS richiede, tra le altre cose, di avere un definito **quality system** con piani di qualità scritti e processi di verifica orangeqc.com. Un'impresa CIMS deve dimostrare di condurre regolarmente audit, raccogliere feedback clienti e disporre di procedure di miglioramento. Anche sistemi come **UNI 13549** o i modelli EFQM possono essere applicati. Infine, nell'ottica ESG/Governance, alcuni contratti prevedono **audit esterni indipendenti** annuali sul servizio di pulizia, per assicurare la conformità sia qualitativa che in termini di sicurezza, ambiente e lavoro.

In conclusione, **“non si può gestire ciò che non si misura”**: disporre di KPI chiari e di un solido processo di controllo qualità è imprescindibile per passare da un cleaning reattivo, corretto solo quando emergono problemi, a un cleaning **proattivo e ottimizzato**. I KPI e gli audit fungono da bussola per mantenere il servizio allineato agli standard attesi (garantendo ambienti puliti e sicuri) e allo stesso tempo individuare margini di efficienza (riducendo gli sprechi di tempo e risorse). Questo capitolo ha delineato gli strumenti di misurazione: nel successivo vedremo alcuni **casi studio** di organizzazioni che, grazie anche a questi strumenti, hanno ottenuto risultati eccellenti in termini di esperienza e sostenibilità del cleaning.

7. Case study di riferimento

Per concretizzare i principi discussi, presentiamo alcuni **casi studio esemplificativi** – basati su best practice di settore – che illustrano come un cleaning management innovativo e sostenibile possa portare benefici misurabili. I seguenti scenari, sebbene generici, sono ispirati ad applicazioni reali e forniscono spunti utili ai facility manager e ai decisori.

Caso 1: Smart cleaning data-driven in uffici corporate – Una grande azienda con sede direzionale di 20 piani decide di adottare un approccio di **pulizia intelligente basata sui dati** per ottimizzare costi ed efficacia post-pandemia. Vengono installati sensori IoT nelle sale riunioni, nei bagni e ai tornelli di ingresso per monitorare l'utilizzo degli spazi in tempo reale. Integrando questi dati con il software CAFM, l'impresa di pulizie (in collaborazione con il facility manager) riprogetta i turni: le squadre non puliranno più in modo uniforme tutte le aree, ma seguiranno un piano dinamico giornaliero. Ad esempio, i piani in cui non si registrano passaggi oltre una certa soglia saltano la pulizia serale ordinaria; le sale riunioni usate vengono automaticamente segnalate su un'app e inserite nel giro di sanificazione; i bagni più frequentati vedono raddoppiati gli interventi in orario diurno. Dopo 6 mesi, i risultati sono evidenti: la **produttività** è aumentata (il numero di ore/uomo è calato del 20% a parità di livello di pulizia percepito) e i **costi di manodopera** si sono ridotti in proporzione, senza licenziamenti ma riallocando parte degli addetti ad altre sedi. Allo stesso tempo, i **feedback dei dipendenti** mostrano un miglioramento: il 88% si dichiara soddisfatto della pulizia degli spazi comuni, rispetto al 75% di prima. Questo perché gli interventi ora sono mirati e tempestivi (es. le aree break vengono pulite subito dopo gli orari di punta, garantendo ambienti sempre in ordine). Un rappresentante IFMA ha riconosciuto questo progetto come esempio di innovazione in facility management, tanto che il programma ha vinto un premio internazionale per l'**FM Innovation**^{ifma.com}. Dal punto di vista ESG, inoltre, l'azienda sottolinea i benefici ambientali: evitando pulizie inutili, stima di aver risparmiato circa 1000 m³ d'acqua e diverse centinaia di litri di prodotti chimici in un anno, allineando il servizio di cleaning ai suoi obiettivi di sostenibilità.

Caso 2: Robotica e automazione in un campus universitario – Un grande campus universitario (circa 200.000 m² di edifici) implementa la **pulizia robotizzata dei pavimenti** per supportare il lavoro delle sue squadre di janitorial. In due nuovi edifici del campus (centro di ricerca e biblioteca), di complessivi ~16.000 m², vengono introdotte unità robotiche pavimentali (di nome "Cobi" nel progetto) programmate per operare sia al mattino presto sia durante la notte, coprendo atri, corridoi e grandi sale studio. Il direttore dei servizi calcola che prima i suoi collaboratori impiegavano molte ore in attività di lavaggio manuale dei pavimenti – faticose e ripetitive, causando anche usura fisica agli

operatori^{cleanlink.com}. Con l'aggiunta dei robot, il team umano può concentrarsi su compiti più dettagliati (pulizia di banchi, superfici verticali, bagni, gestione rifiuti). I dati di esercizio mostrano che in ciascun edificio il robot pulisce autonomamente circa **24.000–27.000 sq ft** (2.300-2.500 m²) a turno^{cleanlink.com}, per oltre 4-5 ore di attività continua. Questo si traduce in **4 ore/uomo risparmiate ogni giorno** per edificio, equivalenti a 8 ore totali – ossia un intero turno di lavoro recuperato quotidianamente^{cleanlink.com}. Il personale, liberato da quella mansione, è stato redistribuito su altre necessità (ad esempio intensificando la pulizia dei laboratori didattici e dei dormitori, dove si voleva alzare lo standard igienico). Dal punto di vista economico, l'investimento nei robot si è ripagato in circa 1 anno e mezzo grazie al risparmio di straordinari e al contenimento della necessità di assumere nuovo personale nonostante l'aumento delle superfici da pulire. In termini di qualità, gli standard dei pavimenti sono migliorati: i robot garantiscono pavimenti uniformemente puliti e asciutti, riducendo anche il rischio di cadute accidentali (safety). Gli studenti e lo staff hanno accolto positivamente l'innovazione – alcuni commenti indicano curiosità e apprezzamento nel vedere l'università adottare tecnologie d'avanguardia. Questo caso evidenzia come la robotica possa essere integrata senza eliminare posti di lavoro, ma anzi elevando il ruolo degli operatori umani (ora più focalizzati su compiti di controllo e rifinitura). Il facility manager sottolinea anche l'aspetto **Social**: "Cobi" ha ridotto il carico fisico sui lavoratori più anziani, contribuendo al loro benessere e potenzialmente allungando la loro vita lavorativa in salute. La collaborazione uomo-macchina ha portato il team a **raggiungere gli obiettivi di pulizia giornalieri** che prima erano appena alla portata^{cleanlink.com}, aumentando la soddisfazione interna.

Caso 3: Programma "green cleaning" in un edificio sanitario – Un ospedale di medio size (500 posti letto) decide di implementare un programma di **cleaning sostenibile** per migliorare la qualità dell'ambiente per pazienti e staff e ridurre l'impatto ambientale delle operazioni di sanificazione. Le azioni messe in campo comprendono: la sostituzione di gran parte dei prodotti chimici con alternative **ecologiche certificate** (detergenti per superfici dure, detergenti per pavimenti e saponi per mani tutti con Ecolabel UE); l'introduzione massiccia di **microfibra** per mop e panni (eliminando i mop in cotone e riducendo drasticamente l'uso di disinfettanti – si disinfetta solo dove necessario, altrove basta microfibra e detergente neutro); l'adozione di **attrezzature**

dosatrici per diluire in automatico i concentrati, evitando errori; la formazione di tutti gli addetti (circa 100 persone) sulle nuove procedure, con enfasi su dosaggi, corretto lavaggio dei tessuti per evitare rilascio di microplastiche e gestione differenziata dei rifiuti della pulizia. Dopo 1 anno, l'ospedale misura vari indicatori: il consumo di prodotti chimici è diminuito del **30% in peso** (evitando oltre 1 tonnellata di sostanze potenzialmente pericolose all'anno); la produzione di rifiuti (flaconi, panni usa e getta) è calata del 25%. Ma soprattutto, i monitoraggi ambientali interni mostrano un **miglioramento della qualità dell'aria indoor**: le concentrazioni di VOC nei reparti sono diminuite in media del 20% rispetto a prima, grazie ai detergenti privi di emissioni [cmmonline.com](https://www.commonline.com). Ciò è andato a beneficio in primis dei pazienti sensibili (asma, allergie) e del personale, che riferisce meno irritazioni e odori chimici. Dal punto di vista igienico, non si sono registrati aumenti nelle infezioni ospedaliere – anzi, l'indicatore di infezioni correlate all'assistenza (ICA) è leggermente migliorato, segno che la pulizia “verde” è stata comunque efficace nel mantenere alto il livello di sanificazione. Il caso conferma che **green cleaning può equivalere a cleaning efficace**, sfatando i timori che prodotti meno aggressivi “puliscano meno”. Un ulteriore risultato sociale: l'ospedale ha coinvolto gli operatori di pulizia nel programma, chiedendo il loro feedback sui nuovi metodi e mostrando apprezzamento per il loro contributo alla sostenibilità; ciò ha incrementato il senso di appartenenza e l'orgoglio del personale (che ha visto il proprio lavoro valorizzato come parte di un progetto ecologico innovativo). Questo best practice è in linea con le raccomandazioni di enti internazionali come Practice Greenhealth, che promuove l'adozione di protocolli di green cleaning negli ospedali per migliorare sia l'ambiente che la salute degli occupanti.

Caso 4: Integrazione del cleaning in un modello IFM globale –

Un'azienda multinazionale con decine di sedi nel mondo ha deciso di affidare a un unico provider esterno l'**Integrated Facility Management (IFM)**, comprensivo di pulizie, manutenzione, sicurezza, catering e altri servizi. In questo contesto, il cleaning è stato ripensato in ottica integrata: il provider IFM ha introdotto una piattaforma unificata per le richieste di servizio, dove i dipendenti dell'azienda possono segnalare qualunque esigenza (dalla lampadina guasta alla sala riunioni da riordinare). Il team di cleaning lavora a stretto contatto con quello manutentivo: ad esempio, se in un edificio è in corso un intervento tecnico (imbiancatura di pareti, etc.), le pulizie sono rimodulate di conseguenza per concentrarsi sul post-

intervento e ridurre passaggi inutili durante i lavori. Questa sinergia ha portato benefici concreti: i **tempi di risposta** alle richieste relative alla pulizia (es. pulizia straordinaria dopo un evento interno) sono scesi da 2 ore a 30 minuti medi, poiché il coordinatore IFM sul posto può riallocare risorse tra cleaning e altri servizi rapidamente. Inoltre, l'azienda ha risparmiato circa il **15% dei costi totali** del facility rispetto a quando gestiva separatamente i contratti di pulizia e gli altri servizi, grazie a economie di scala e riduzione dei costi amministrativi (un unico contract manager invece di cinque). Dal punto di vista della governance, l'IFM provider ha implementato un rigoroso sistema di KPI incrociati: alcuni indicatori sono **trasversali** (ad es. punteggio di soddisfazione complessivo per i servizi di facility), il che incentiva il fornitore a non ottimizzare un servizio a discapito di un altro ma a bilanciare le performance. In questo scenario, la pulizia è diventata più **flessibile**: il personale è cross-training (multiservizio) in alcune attività, quindi all'occorrenza può eseguire piccoli compiti di manutenzione di primo livello durante il giro di pulizia (ad es. segnaletica safety, controllo funzionamento base di apparecchiature) e viceversa i tecnici possono svolgere compiti elementari di pulizia se notano una criticità. Questo approccio integrato è in linea con la tendenza di **bundling dei servizi** descritta da McKinsey, dove i grandi vendor offrono pacchetti IFM per catturare maggiori quote di mercato e semplificare la gestione ai clienti [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com). L'azienda in questione, vedendo i risultati positivi, sta estendendo questo modello a tutte le sue sedi globali, con un unico sistema di reporting ESG in cui anche il cleaning contribuisce (ad esempio, il provider rendiconta globalmente quante tonnellate di CO₂ sono state risparmiate grazie a pratiche sostenibili nei vari servizi, pulizia inclusa).

Questi case studies, seppur eterogenei, evidenziano un filo conduttore: l'applicazione concreta di principi innovativi e sostenibili nel cleaning produce **benefici tangibili** – economici, qualitativi e di reputazione. Ogni organizzazione può trarre ispirazione per adattare queste best practice al proprio contesto, tenendo conto che non esiste un “one size fits all” ma dei fondamentali (dati, tecnologia, formazione, integrazione) che vanno declinati con flessibilità. Nel prossimo capitolo, focalizzato specificamente sull'integrazione del cleaning nell'IFM, approfondiremo ulteriormente quest'ultimo aspetto, già toccato nel Caso 4, per comprenderne le implicazioni strategiche.

8. Cleaning e IFM (Integrated Facility Management)

Negli ultimi anni si è affermata la tendenza a gestire i servizi no-core aziendali in modo integrato, attraverso contratti di **Integrated Facility Management (IFM)**. In un modello IFM, più servizi – dalle pulizie alla manutenzione impianti, dalla sicurezza aziendale al supporto uffici – vengono affidati a un unico provider o coordinati unitariamente dal dipartimento interno di FM, con l'obiettivo di ottenere sinergie operative e ottimizzazioni di costo. In questo contesto, il **cleaning** rappresenta una componente fondamentale: storicamente uno dei primi servizi ad essere esternalizzati, oggi viene spesso **bundled (aggregato)** con altri servizi nell'ambito di contratti IFM globali [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com).

Secondo un'analisi McKinsey, il mercato dei servizi di facility management (in-house e outsourced) è in crescita e la spinta verso l'esternalizzazione e la **consolidazione** è forte: molte aziende, inizialmente partite affidando singoli servizi specialistici (pulizia, vigilanza, catering) a fornitori diversi, stanno progredendo verso la selezione di pochi partner in grado di gestire pacchetti completi e standardizzati su più siti [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com). Questo approccio consente di ridurre la complessità gestionale e spesso di spuntare economie di scala – il mercato IFM globale infatti attira i grandi player internazionali, che competono offrendo un portafoglio servizi a 360° e tecnologie digitali integrate. Nel contesto europeo, ad esempio, colossi del FM come ISS, Sodexo, CBRE, JLL, ecc. propongono soluzioni IFM dove le **pulizie** sono erogate come parte di un servizio integrato multi-sito e multi-servizio. Ciò implica che i processi di pulizia devono sposarsi con le metodologie e i KPI dell'IFM complessivo: si usano piattaforme condivise per ticket e programmare attività, e si tende a uniformare livelli di servizio e metriche tra sedi diverse.

I vantaggi potenziali dell'IFM per il cleaning sono diversi. Innanzitutto, si ottiene una **migliore coordinazione** con gli altri servizi: come accennato nel caso studio, se la pulizia e la manutenzione rientrano sotto la stessa regia, è più facile pianificare interventi evitando conflitti (ad esempio, le pulizie straordinarie di fondo possono essere fatte contestualmente a fermi impianto programmati, ottimizzando il fermo dell'area una volta sola). Inoltre, l'IFM consente una **maggiore flessibilità** nell'allocazione delle risorse: all'occorrenza personale polifunzionale può coprire picchi di

lavoro in un servizio o in un altro. Ad esempio, durante un evento aziendale con ospiti, si può temporaneamente incrementare la squadra di cleaning “prestando” personale dal team di facchinaggio o reception, se formato a basi di pulizia, per garantire standard elevati (tanto più che in IFM spesso c'è un unico datore di lavoro per tutti i servizi, facilitando questi aggiustamenti).

Dal punto di vista contrattuale, l'integrazione può portare a **risparmi** grazie alla riduzione dei costi di struttura: un singolo contratto IFM ha un unico overhead di gestione, un unico service manager sul campo invece di più responsabili per pulizie, manutenzioni, ecc., e un unico sistema informativo. McKinsey nota che i grandi fornitori IFM stanno puntando su tecnologie per rendere i servizi sempre più efficienti e trasparenti, colmando il gap digitale del settore FM [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com). Ad esempio, l'uso di **piattaforme unificate** e dashboard permette ai clienti di vedere in tempo reale lo stato di tutti i servizi (incluso il cleaning) e comparare performance tra sedi. Un altro trend segnalato è l'**adozione di robotica** nell'ambito IFM: non solo per le pulizie ma anche per security, catering (es. robot che trasportano materiale) e altre attività, integrando tutto nel disegno complessivo [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com). Questo significa che un provider IFM può proporre ad esempio un piano di **automazione multipla**: robot puliscipavimenti, droni di ispezione per la sicurezza, sensori climatici per la gestione energia – e orchestrare il tutto con la sua control room centralizzata. Per il cliente, ciò si traduce in **innovazione continua** senza doversi interfacciare con molteplici fornitori.

Va considerato anche il rovescio della medaglia: in un modello IFM la sfida è non far “diluire” l'attenzione specifica sulla qualità di ogni singolo servizio. Il cleaning, se integrato, deve comunque mantenere i suoi standard specialistici. Per questo molti contratti IFM prevedono nel team del provider figure specializzate (subject matter expert) dedicate per ciascun ambito: ad esempio un **soft services manager** che supervisiona pulizie e reception, distinto dal **hard services manager** che cura le manutenzioni. Queste figure assicurano competenza verticale e presidio dei dettagli tecnici (un cleaning manager conosce meglio i prodotti e le

tecniche rispetto a un generalista). In sostanza, l'obiettivo è ottenere **sinergie senza compromettere la qualità**.

Dal punto di vista del **Facility Manager** interno (quando presente), la gestione integrata offre una visione d'insieme: i dati di cleaning possono essere correlati con altri (es. i risparmi energetici dovuti al day cleaning si riflettono sui KPI energetici, le assenze per malattia forse calano anche grazie a un ambiente più pulito, ecc.). Ciò facilita la rendicontazione al top management in chiave olistica. Ad esempio, in un bilancio di sostenibilità aziendale, poter dire che "grazie al programma integrato FM abbiamo ottenuto X risparmi di CO₂ di cui Y attribuibili a ottimizzazioni nel cleaning e Z in altri servizi" mostra la coerenza della strategia.

Un aspetto interessante dell'IFM è la **scalabilità**: se un'azienda apre una nuova sede, il partner IFM può rapidamente estendere i servizi (pulizia inclusa) con lo stesso livello qualitativo e contrattuale. Questo è un vantaggio rispetto a dover cercare e avviare un nuovo appalto di pulizie locale per ogni sede. I grandi appalti IFM spesso coprono regioni intere o paesi multipli proprio per dare consistenza al servizio. L'EFCI (European Cleaning and Facility Services Industry) evidenzia infatti che circa il **25% del fatturato** del settore cleaning in Europa è generato da contratti di dimensione multinazionale o comunque da fornitori multi-servizio europeancleaningjournal.com, segno di un mercato in evoluzione verso l'integrazione.

In sintesi, **cleaning e IFM** rappresentano un connubio sempre più comune, in cui il servizio di pulizia si inserisce come tassello di una gestione più ampia delle facility. I benefici includono coordinamento, efficienza, innovazione e semplicità contrattuale, mentre le sfide riguardano il mantenimento dell'eccellenza tecnica e l'attenzione agli aspetti umani (far sentire gli operatori di pulizia parte di un team più grande, senza perdere la loro identità professionale). Per i decision maker (**C-Level e i Direttori Acquisti**), valutare soluzioni IFM che incorporino le pulizie può essere un'opzione interessante per semplificare la gestione ed esternalizzare la complessità, ma va fatto assicurandosi che il partner scelto abbia la competenza e le certificazioni adeguate nel campo cleaning (es. riferimenti, eventuale certificazione CIMS o analoghe per il ramo pulizie, etc.). In conclusione, l'IFM ben implementato consente al cleaning di esprimere tutto il suo valore strategico in sinergia con gli altri servizi, contribuendo ad **ambienti di lavoro performanti, sostenibili e confortevoli**.

9. Conclusioni

Nel panorama odierno, caratterizzato da elevate aspettative in termini di salute, sostenibilità ed efficienza, il **cleaning management** si rivela a pieno titolo una leva strategica per aziende ed enti pubblici. Questa approfondita disamina ha messo in luce come una gestione evoluta delle pulizie – basata su dati, tecnologia, attenzione ESG e integrazione nei processi di facility – possa generare benefici che vanno ben oltre la mera pulizia dei pavimenti.

Riassumendo i punti chiave emersi:

- **Valore strategico:** Un ambiente pulito è sinonimo di benessere e produttività. Riduce le giornate di malattia, migliora la concentrazione e la soddisfazione di dipendenti e clienti, protegge gli asset immobiliari e supporta la reputazione del brand [harmonyclean.co.nz/f/hubspotusercontent30.net](https://www.harmonyclean.co.nz/f/hubspotusercontent30.net). Investire in cleaning di qualità significa investire nel capitale umano e fisico dell'organizzazione.
- **Approccio industriale e data-driven:** Pianificare e misurare il servizio con metodi scientifici (KPI, standard di performance) consente di ottimizzare risorse e costi, garantendo al contempo livelli costanti di qualità. L'adozione di best practice organizzative e la formazione del personale sono fattori abilitanti di prim'ordine [thejanitorialstore.com/dierresrl.com](https://www.thejanitorialstore.com/dierresrl.com).
- **Innovazione tecnologica:** Robotica, IoT, software e nuovi materiali stanno rivoluzionando il cleaning. Chi abbraccia queste innovazioni può ottenere un vantaggio in termini di efficienza (più metri quadri puliti per ora, più flessibilità) [cleanlink.com](https://www.cleanlink.com) e qualità percepita (ambienti puliti quando serve, meno errori umani). La tecnologia inoltre fornisce dati preziosi per prendere decisioni informate e per rendicontare la performance.
- **Sostenibilità integrata (ESG):** Il cleaning sostenibile contribuisce agli obiettivi ambientali riducendo l'impatto ecologico di prodotti e attività (meno inquinanti, minor consumo di acqua/energia) [cleaningcommunity.net](https://www.cleaningcommunity.net). Allo stesso tempo, promuove valori sociali garantendo buone condizioni di lavoro e sicurezza agli operatori e ambienti salubri agli occupanti. Un forte sistema di governance (certificazioni, audit, trasparenza) completa il quadro

assicurando che gli impegni siano rispettati e comunicati dierresrl.comec.europa.eu.

- **Integrazione e visione olistica:** Inserire il cleaning in un contesto di Facility Management integrato amplifica i benefici, creando sinergie con gli altri servizi e allineando tutti verso gli stessi obiettivi (ad esempio, un migliore experience complessivo per il dipendente in ufficio, grazie a spazi puliti, confortevoli e ben mantenuti). L'IFM inoltre semplifica la gestione per il cliente finale, che ha un unico interlocutore e una visione unificata delle operation.

Per i **decisori aziendali** (CFO, COO, Direttori Servizi Generali, CPO) questo significa che il cleaning non va più considerato un semplice capitolato da affidare al massimo ribasso, ma un ambito su cui vale la pena **investire strategicamente**. Ciò può voler dire selezionare partner in grado di portare innovazione (non solo ribassi di prezzo), fissare KPI sfidanti nei contratti e monitorarli, includere clausole ESG negli appalti e prevedere meccanismi premiali per chi innova e migliora le performance. Un white paper ISSA intitolato "The Value of Clean" ricordava proprio che le organizzazioni che vedono la pulizia come investimento ottengono ritorni in riduzione costi che ***"non avevano mai considerato prima"***, scoprendo opportunità di miglioramento nascoste.

Per i **facility manager e responsabili operativi**, le conclusioni sono orientate all'azione: adottare un approccio manageriale al cleaning, supportato da metriche e standard; esplorare le nuove tecnologie disponibili con progetti pilota (ad esempio testare un robot in un sito pilota, introdurre i sensori nei bagni più trafficati, digitalizzare i checklist di ispezione); coinvolgere il personale di pulizia nel percorso di cambiamento, fornendo formazione ma anche ascoltandone i feedback pratici; e infine condividere internamente i successi (un miglioramento KPI, un caso di risparmio, un riconoscimento ottenuto) per dare visibilità al valore generato dal cleaning management.

In un mondo post-pandemico dove la **salubrità degli ambienti** è diventata parte della cultura aziendale e della fiducia dei dipendenti verso il datore di lavoro, il cleaning assume anche una valenza di **rischio gestionale**: sottovalutarlo può portare a incidenti (focolai epidemici,

contaminazioni) con danni economici e reputazionali. Al contrario, eccellere nel cleaning può essere un elemento di differenziazione positiva – si pensi agli edifici certificati WELL o ai negozi che comunicano le loro pratiche di igienizzazione ai clienti per rassicurarli.

In conclusione, “**esperienza e sostenibilità**” nel cleaning management significano coniugare l’esperienza di ambienti puliti, sicuri e piacevoli per gli utenti, con la sostenibilità economica, ambientale e sociale del servizio. Le due cose non sono in contrasto, anzi vanno di pari passo: un servizio di pulizia efficiente tende a sprecare meno risorse (sostenibile economicamente e ambientalmente) e un servizio attento alle persone tende a ottenere migliori risultati (operatori motivati lavorano meglio, ambienti salubri rendono persone più produttive). La sfida per i prossimi anni sarà proseguire su questa strada, con l’ausilio delle tecnologie emergenti (si pensi all’intelligenza artificiale applicata alla pianificazione delle pulizie, o a nuovi materiali super-sostenibili) e con una sempre maggiore integrazione nei modelli di gestione aziendale. Le organizzazioni che sapranno farlo raccoglieranno i frutti in termini di **resilienza, reputazione e risultati di business**.

10. Appendice – glossario, fonti, certificazioni

Glossario dei termini principali

- **Cleaning Management:** gestione organizzata e professionale dei servizi di pulizia all’interno di un’azienda o struttura. Include pianificazione delle attività, coordinamento del personale, controllo qualità e ottimizzazione di costi e risorse.
- **Facility Management (FM):** disciplina che si occupa della gestione integrata dei servizi ausiliari a supporto dell’attività principale di un’organizzazione (manutenzioni, pulizie, sicurezza, spazi, etc.). L’**Integrated Facility Management (IFM)** è l’approccio che unifica la gestione di più servizi sotto un unico coordinamento o contratto [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com).
- **ESG:** acronimo che indica i tre pilastri della sostenibilità aziendale – Environmental, Social, Governance. Nel contesto cleaning, E riguarda impatti ambientali (chimici, rifiuti, consumi), S riguarda

aspetti sociali (condizioni di lavoro, salute occupanti) e G riguarda governance e conformità (sistemi di gestione, etica negli appalti).

- **KPI (Key Performance Indicator):** indicatore chiave di prestazione, metrica quantificabile utilizzata per misurare l'efficacia e l'efficienza di un processo. Es. nel cleaning: costo per mq, % soddisfazione utenti, score qualità ispezioni, m²/ora puliti per addetto.
- **Benchmark:** parametro di riferimento, tipicamente un dato medio o di best practice nel settore, con cui confrontare le proprie performance. Es. produttività standard ISSA ~2500 sq ft/ora thejanitorialstore.com, costo medio pulizia uffici X €/mq, ecc.
- **ISSA:** International Sanitary Supply Association, principale associazione globale dell'industria delle pulizie. Pubblica ricerche, standard (es. ISSA Clean Standard), programmi di formazione e certificazioni (es. CIMS) orangeqc.com. Riferimento per best practice e networking nel settore.
- **IFMA:** International Facility Management Association, associazione internazionale dei facility manager. Produce linee guida e ricerche in vari ambiti del FM, incluso il green cleaning (ha pubblicato ad es. una guida "Global Green Cleaning" per FMer) facilityexecutive.com.
- **EFCI:** European Cleaning and Facility Services Industry Federation, federazione europea che rappresenta associazioni nazionali di imprese di pulizia e servizi integrati. Raccoglie dati di settore (es. numero di addetti, fatturato – €130 mld nel 2018 in Europa europeancleaningjournal.com) e promuove istanze presso l'UE (es. appalti pubblici socialmente responsabili).
- **Eurostat:** ufficio statistico dell'Unione Europea. Fornisce dati macro; per il cleaning ad esempio dati occupazionali (3 milioni di addetti nella UE28 nel 2014 employment-social-affairs.ec.europa.eu, 4,19 milioni nel 2018 europeancleaningjournal.com) e fatturati tramite codici NACE (81.2 Attività di pulizia).
- **CAM (Criteri Ambientali Minimi):** requisiti ambientali obbligatori in Italia per gli appalti pubblici "verdi". I CAM Servizi di Pulizia (DM 29/1/2021) stabiliscono specifiche tecniche e clausole contrattuali per rendere le pulizie ambientalmente sostenibili (detergenti Ecolabel, microfibra obbligatoria, formazione operatori, ecc.) appaltiamo.eucleaningcommunity.net.
- **Green Cleaning:** insieme di pratiche di pulizia volte a ridurre l'impatto ambientale e tutelare la salute. Include uso di prodotti ecologici (bassi VOC, biodegradabili), attrezzature efficienti,

procedure per minimizzare rifiuti e consumi, formazione specifica contro il "greenwashing"[facilityexecutive.com](https://www.facilityexecutive.com).

- **Microfibra:** materiale tessile sintetico con fibre sottilissime (diametro micro), utilizzato in panni e mop. Trattiene lo sporco in modo meccanico e consente di pulire con meno detergente e acqua rispetto ai tessuti tradizionali. Riduce anche la dispersione di polveri (cattura più particolato).
- **VOC (Volatile Organic Compounds):** composti organici volatili emessi da molti detergenti e disinfettanti tradizionali (es. alcool, solventi, fragranze). Contribuiscono all'inquinamento indoor e possono causare irritazioni; i prodotti "low-VOC" o senza VOC migliorano la qualità dell'aria interna[cmmonline.com](https://www.cmmonline.com).
- **CAFM/IWMS:** Software di gestione assistita delle facility (Computer Aided FM) o sistemi integrati di gestione del workplace (Integrated Workplace Management System). Permettono di pianificare e tracciare servizi come le pulizie, asset, manutenzioni, spazi, in un'unica piattaforma.
- **ATP test:** metodo di controllo igienico che misura tramite bioluminescenza la quantità di Adenosina Trifosfato su una superficie, indicatore della presenza di residui organici (batteri, alimenti, etc.). Utilizzato per verificare l'efficacia delle pulizie in ambienti sanitari o alimentari.
- **APPA livelli di pulizia:** standard di pulizia sviluppato dall'APPA, definisce 5 livelli qualitativi (1 eccellente, 5 scadente) e la corrispondente produttività oraria per custode per mantenere quel livello[ceds.ed.gov](https://ceds.ed.gov/ceds.ed.gov)ceds.ed.gov. Utile per dimensionare il servizio e valutare i risultati.
- **ISSA CIMS:** Cleaning Industry Management Standard, standard volontario di gestione delle imprese di pulizia promosso da ISSA. Certifica che l'organizzazione segue best practice in sei aree: sistemi di qualità, erogazione del servizio, gestione del personale, sicurezza e ambiente, management commitment e (opzionale) servizio green[orangeqc.com](https://www.orangeqc.com)[orangeqc.com](https://www.orangeqc.com). La versione CIMS-GB include requisiti di green cleaning specifici.
- **LEED / WELL:** certificazioni per edifici sostenibili. LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) prevede crediti per piani di Green Cleaning (nelle versioni EB:O&M). WELL Building Standard, focalizzato sul benessere, include criteri sulla pulizia (es. protocolli di pulizia per ridurre esposizione a sostanze nocive, requisiti sui materiali di pulizia).

- **ISO 9001, 14001, 45001, 41001**: standard ISO rispettivamente per sistemi di gestione della Qualità, Ambientale, Sicurezza sul Lavoro e Gestione delle Facility. Applicabili anche ai servizi di pulizia per strutturare i processi e migliorarne la gestione. ISO 41001 in particolare è pensato per implementare un sistema di gestione integrato delle facility.
- **EMAS**: Eco-Management and Audit Scheme, schema volontario UE per organizzazioni che vogliono andare oltre ISO 14001, con registrazione presso enti pubblici e auditing ambientale. Spesso citato nei CAM come criterio premiante ec.europa.eu.
- **Ecolabel UE (servizi di pulizia)**: dal 2018 esiste un Ecolabel specifico europeo per i servizi di pulizia indoor. Le imprese certificate Ecolabel dimostrano di soddisfare criteri ambientali stringenti su prodotti usati, formazione, gestione rifiuti, efficienza macchine, qualità del servizio [ec.europa.eu](https://ec.europa.eu/ec.europa.eu).

Fonti e riferimenti istituzionali

- **ISSA – The Worldwide Cleaning Association**: Fornisce ricerche di riferimento come *“The Value of Clean”* [f.hubspotusercontent30.net](https://hubspotusercontent30.net) in cui si quantifica il ROI delle pulizie (riduzione assenteismo, aumento produttività, conservazione asset). Sviluppa standard (ISSA CIMS) e linee guida tecniche. Vedi anche ISSA Europe per dati regionali. Sito: issa.com f.hubspotusercontent30.net.
- **IFMA – International Facility Management Association**: Tramite la sua *Environmental Stewardship Council* pubblica guide pratiche, ad es. *“Global Green Cleaning Guide”* facilityexecutive.com, e promuove la formazione dei facility manager sull'integrazione del cleaning nella gestione strategica degli edifici. Risorsa: ifma.org.
- **EFCI – European Cleaning & Facility Services Industry Federation**: Pubblica periodicamente report statistici sul mercato europeo delle pulizie. Nell'ultimo *Report EFCI 2021* (dati 2018) evidenzia crescita del 16,5% in 5 anni con fatturato ~€130 mld in Europa europeancleaningjournal.com e 4,19 milioni di addetti europeancleaningjournal.com, oltre all'impatto del COVID sul settore. Fonte dati e trend normativi UE: efci.eu europeancleaningjournal.com.
- **Eurostat**: Dati occupazionali e strutturali sul settore cleaning (codice NACE 81.2). Ad esempio Eurostat 2014 riportava ~3 milioni di addetti e 220k imprese in UE28 employment-social-affairs.ec.europa.eu; i dati strutturali 2018 (via EFCI) ~4,2 mln addetti e quasi 300k imprese.

Utile per dimensionare il settore e confronti internazionali (es. penetrazione outsourcing per paese).

- **McKinsey & Company:** Ha prodotto insight su trend nel facility management e outsourcing. L'articolo **"Six emerging trends in FM sourcing"** (2019) evidenzia: crescita outsourcing, bundling servizi in IFM, digitalizzazione lenta ma in accelerazione, adozione robotica per compiti ripetitivi (es. pulizie) [mckinsey.com](https://www.mckinsey.com). Fornisce prospettiva strategica per C-level su come ottimizzare modelli operativi FM includendo le pulizie.
- **EuroFM – European Facility Management Network:** Community di accademici e professionisti FM. Produce atti di convegni e ricerche (Research Papers) dove spesso il cleaning è toccato come componente della qualità ambientale o dell'innovazione in FM orbit.dtu.dk. Utile per trend futuri e formazione. Sito: eurofm.org.
- **Norme e Standard di settore:**
 - **EN 13549:2001 – Qualità delle pulizie:** raccomandazioni per sistemi di misurazione della performance dei servizi di pulizia standards.iteh.ai.
 - **UNI 11751-1:2019 – Qualifica personale cleaning:** profili di qualificazione degli addetti e supervisor di pulizia (norma italiana).
 - **APPA Custodial Staffing Guidelines** – standard APPA per livelli di pulizia in ambienti educativi [ceds.ed.gov](https://ceds.ed.gov/ceds.ed.gov).
 - **ISSA Clean Standard (Office/School)** – metriche oggettive (incluso ATP) per valutare la pulizia in scuole e uffici, complementare alle ispezioni visive.
- **Enti e iniziative su Green Cleaning:**
 - **U.S. EPA – Environmentally Preferable Purchasing:** linee guida acquisto di detergenti "Design for the Environment".
 - **Practice Greenhealth:** risorse per ospedali green (ha toolkit sul Green Cleaning) practicegreenhealth.org.
 - **A.I.S.E.** (Associazione industria saponi detergenti EU): campagne per uso sicuro e sostenibile detergenti (es. progetto Charter).
- **Riferimenti COVID-19:**
 - Linee guida ISSA e OMS per sanificazione durante pandemia.
 - Report ISSA 2020 **"Impact of COVID on Cleaning Industry"** citato da EFCL, che sottolinea riconoscimento ruolo essenziale e necessità di formazione extra su disinfezione fm-house.com.

Certificazioni rilevanti per il cleaning

- **ISSA CIMS / CIMS-Green Building:** Certificazione specifica per imprese di pulizia che attesta l'eccellenza nella gestione e (opzionale) nelle pratiche di sostenibilità orangeqc.com.
- **ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), ISO 45001 (Sicurezza):** Applicabili ai processi di pulizia per garantire rispettivamente qualità del servizio, gestione ambientale (riduzione impatti, conformità CAM) e tutela dei lavoratori.
- **ISO 41001 (Facility Management):** Certificazione del sistema di gestione integrato delle facility. Utile per dipartimenti interni o fornitori IFM per dimostrare un approccio strutturato e integrato ai servizi (incluso cleaning).
- **EMAS:** Registrazione volontaria europea – alcune grandi imprese di pulizia la ottengono per dimostrare trasparenza e miglioramento continuo ambientale (prevede pubblicazione di una Dichiarazione Ambientale verificata).
- **EU Ecolabel – Servizi di pulizia:** Marchio europeo di qualità ecologica per le aziende di cleaning che rispettano criteri ambientali e di qualità specifici (es. >50% prodotti ecolabel usati, formazione obbligatoria, riduzione rifiuti, soddisfazione clienti alta). Poche aziende certificate finora, ma è riferimento in gare "green" [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu/ec.europa.eu).
- **LEED v4 O+M – Green Cleaning Policy:** Non è una certificazione per imprese, ma un credito nei building certificati LEED Operations & Maintenance. Riconosce gli edifici che implementano politiche di green cleaning (percentuale di prodotti certificati, attrezzature ergonomiche ed efficienti, formazione, ecc.). Spesso richiede coinvolgimento dell'impresa di pulizie nel rispetto di tale politica.
- **WELL Building Standard:** include requisiti per la pulizia (protocollo di pulizia, specifiche su frequenze e prodotti atossici) per garantire il benessere occupanti. Avere un servizio di pulizia conforme a WELL contribuisce alla certificazione dell'edificio.
- **Green Seal / Ecologo:** Certificazioni nordamericane per prodotti di pulizia a basso impatto. Indirettamente rilevanti per imprese che vogliono dimostrare uso di prodotti sostenibili (spesso richieste in appalti USA).
- **SA8000:** Standard internazionale di responsabilità sociale, certifica aspetti come diritti dei lavoratori, condizioni eque, orari, retribuzioni adeguate. Un'impresa di pulizie certificata Sa8000 offre garanzie

sulla sostenibilità sociale del proprio operato, elemento di differenziazione in gare eticamente orientate.

- **Rating di Legalità (Italia):** Rilasciato dall'AGCM alle aziende virtuose sul piano della legalità e trasparenza, può dare punteggio premiale negli appalti pubblici. Rilevante per imprese cleaning per attestare assenza di condanne, rispetto norme lavoro, etc.
- **Certificazioni HSE specifiche:** es. OHSAS 18001 (ora 45001), oppure certificazioni di settore come **Covid-19 Hygiene Verification** (emerse durante la pandemia per attestare protocolli di sanificazione efficaci).

Nota finale: Il percorso verso un cleaning management di successo è fatto di conoscenza, implementazione e verifica. Le fonti e standard sopra elencati rappresentano un patrimonio di conoscenze a cui attingere. Direttori Acquisti e Facility Manager sono invitati a utilizzarli per costruire capitolati più intelligenti, monitorare i fornitori con competenza e soprattutto innovare – perché anche in un ambito apparentemente tradizionale come le pulizie, l'innovazione continua è la chiave per **eccellere in esperienza e sostenibilità**. f.hubspotusercontent30.net/jll.com

Sitografia

Slide 1

https://f.hubspotusercontent30.net/hubfs/401834/2021-ISSA_Value-of-Clean-1.pdf



<https://www.fm-house.com/wp-content/uploads/2022/02/The-cleaning-industry-in-Europe-EFCIs-Report-2021.pdf>



https://www.aramark.com/content/dam/aramark/en/about/services/facilities-services/b-i-resource-center/pdfs/FacilityTrends_2024.pdf



Six emerging trends in facilities management sourcing | McKinsey

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing>



CASE STUDY: Floor Machine Saves Miami University Huge Productivity Hours

<https://www.cleanlink.com/news/article/CASE-STUDY-Floor-Machine-Saves-Miami-University-Huge-Productivity-Hours--30888>

Slide 1

https://f.hubspotusercontent30.net/hubfs/401834/2021-ISSA_Value-of-Clean-1.pdf



What is Commercial Cleaning? Services and Benefits Explained

<https://harmonyclean.co.nz/blog/commercial-cleaning-explained/>



What is Commercial Cleaning? Services and Benefits Explained

<https://harmonyclean.co.nz/blog/commercial-cleaning-explained/>

Slide 1

https://f.hubspotusercontent30.net/hubfs/401834/2021-ISSA_Value-of-Clean-1.pdf



<https://www.fm-house.com/wp-content/uploads/2022/02/The-cleaning-industry-in-Europe-EFCIs-Report-2021.pdf>



<https://www.fm-house.com/wp-content/uploads/2022/02/The-cleaning-industry-in-Europe-EFCIs-Report-2021.pdf>



[How many square feet can a person clean per hour? | Janitorial Training and Resources For Commercial Cleaning Companies](https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm)

<https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm>



[How many square feet can a person clean per hour? | Janitorial Training and Resources For Commercial Cleaning Companies](https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm)

<https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm>



[How many square feet can a person clean per hour? | Janitorial Training and Resources For Commercial Cleaning Companies](https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm)

<https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm>



[How many square feet can a person clean per hour? | Janitorial Training and Resources For Commercial Cleaning Companies](https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm)

<https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm>



[I nuovi CAM: un paradigma virtuoso per i servizi di pulizia professionale | Dierre Srl](https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/)

<https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/>



[Benchmarking for Cleaning Businesses - The Janitorial Store](https://www.thejanitorialstore.com/public/Benchmarking-for-Cleaning-Businesses-173.cfm)

<https://www.thejanitorialstore.com/public/Benchmarking-for-Cleaning-Businesses-173.cfm>



[How many square feet can a person clean per hour? | Janitorial Training and Resources For Commercial Cleaning Companies](https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm)

<https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm>



[Six emerging trends in facilities management sourcing | McKinsey](https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing)

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing>



[Six emerging trends in facilities management sourcing | McKinsey](https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing)

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing>



[Six emerging trends in facilities management sourcing | McKinsey](https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing)

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing>



JLL's Dynamic Cleaning wins IFMA's 2022 Awards of Excellence, Facility Management Innovation Award

<https://www.jll.com/en-us/newsroom/jll-dynamic-cleaning-wins-ifma-facility-management-award>



https://www.aramark.com/content/dam/aramark/en/about/services/facilities-services/b-i-resource-center/pdfs/FacilityTrends_2024.pdf



JLL's Dynamic Cleaning wins IFMA's 2022 Awards of Excellence, Facility Management Innovation Award

<https://www.jll.com/en-us/newsroom/jll-dynamic-cleaning-wins-ifma-facility-management-award>



JLL's Dynamic Cleaning wins IFMA's 2022 Awards of Excellence, Facility Management Innovation Award

<https://www.jll.com/en-us/newsroom/jll-dynamic-cleaning-wins-ifma-facility-management-award>



JLL's Dynamic Cleaning wins IFMA's 2022 Awards of Excellence, Facility Management Innovation Award

<https://www.jll.com/en-us/newsroom/jll-dynamic-cleaning-wins-ifma-facility-management-award>

Cleaning

I nuovi CAM per i servizi di pulizia - Cleaning Community

<https://www.cleaningcommunity.net/i-nuovi-cam-per-i-servizi-di-pulizia/>



[I nuovi CAM: un paradigma virtuoso per i servizi di pulizia professionale | Dierre Srl](https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/)

<https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/>

Cleaning

[I nuovi CAM per i servizi di pulizia - Cleaning Community](https://www.cleaningcommunity.net/i-nuovi-cam-per-i-servizi-di-pulizia/)

<https://www.cleaningcommunity.net/i-nuovi-cam-per-i-servizi-di-pulizia/>



[I nuovi CAM: un paradigma virtuoso per i servizi di pulizia professionale | Dierre Srl](https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/)

<https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/>



[I nuovi CAM: un paradigma virtuoso per i servizi di pulizia professionale | Dierre Srl](https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/)

<https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/>



[Study Finds Less VOCs in 'Green,' Fragrance-Free Cleaning Products](https://cmmonline.com/news/study-finds-less-vocs-in-green-fragrance-free-cleaning-products)

<https://cmmonline.com/news/study-finds-less-vocs-in-green-fragrance-free-cleaning-products>



[I nuovi CAM: un paradigma virtuoso per i servizi di pulizia professionale | Dierre Srl](https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/)

<https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/>



[I nuovi CAM: un paradigma virtuoso per i servizi di pulizia professionale | Dierre Srl](https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/)

<https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/>



https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/ecolabel_indoor_cleaning_services_report.pdf



https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/ecolabel_indoor_cleaning_services_report.pdf



[I nuovi CAM: un paradigma virtuoso per i servizi di pulizia professionale | Dierre Srl](https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/)

<https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/>



[Social dialogue and precarious work in industrial cleaning](https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0143831X19880265)

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0143831X19880265>

[EFCI Annual Report - Resilience Through Crisis - ECJ](https://www.europeancleaningjournal.com/magazine/articles/special-features/efci-annual-report-resilience-through-crisis)

<https://www.europeancleaningjournal.com/magazine/articles/special-features/efci-annual-report-resilience-through-crisis>



https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/ecolabel_indoor_cleaning_services_report.pdf



https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/ecolabel_indoor_cleaning_services_report.pdf



[I nuovi CAM: un paradigma virtuoso per i servizi di pulizia professionale | Dierre Srl](https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/)

<https://www.dierresrl.com/blog/nuovi-cam-paradigma-virtuoso-servizi-pulizia-professionale/>



[Industrial cleaning - Sectoral social dialogue - European Commission](https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/eu-employment-policies/social-dialogue/cross-industry-and-sectoral-social-dialogue/industrial-cleaning-sectoral-social-dialogue_en)

https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/eu-employment-policies/social-dialogue/cross-industry-and-sectoral-social-dialogue/industrial-cleaning-sectoral-social-dialogue_en



[Industrial cleaning - Sectoral social dialogue - European Commission](https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/eu-employment-policies/social-dialogue/cross-industry-and-sectoral-social-dialogue/industrial-cleaning-sectoral-social-dialogue_en)

https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/eu-employment-policies/social-dialogue/cross-industry-and-sectoral-social-dialogue/industrial-cleaning-sectoral-social-dialogue_en



[What is ISSA CIMS? Is Certification Worth It? | OrangeQC](https://www.orangeqc.com/blog/what-is-issa-cims-is-certification-worth-it/)

<https://www.orangeqc.com/blog/what-is-issa-cims-is-certification-worth-it/>



[What is ISSA CIMS? Is Certification Worth It? | OrangeQC](https://www.orangeqc.com/blog/what-is-issa-cims-is-certification-worth-it/)

<https://www.orangeqc.com/blog/what-is-issa-cims-is-certification-worth-it/>



[EN 13549:2001 - Cleaning services - Basic requirements and ...](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/cen/537dffd4-7286-4216-b0ff-a3e411201171/en-13549-2001?srsId=AfmBOop0bnf66q4BOIJxf0G8KXvzletPIAdfTlpJ9SmEu6DT6VM97xag)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/cen/537dffd4-7286-4216-b0ff-a3e411201171/en-13549-2001?srsId=AfmBOop0bnf66q4BOIJxf0G8KXvzletPIAdfTlpJ9SmEu6DT6VM97xag>

[Common Education Data Standards \(CEDS\)](https://ceds.ed.gov/element/001866/)

<https://ceds.ed.gov/element/001866/>

[Common Education Data Standards \(CEDS\)](https://ceds.ed.gov/element/001866/)

<https://ceds.ed.gov/element/001866/>

[Common Education Data Standards \(CEDS\)](https://ceds.ed.gov/element/001866/)

<https://ceds.ed.gov/element/001866/>



[CASE STUDY: Floor Machine Saves Miami University Huge Productivity Hours](https://www.cleanlink.com/news/article/CASE-STUDY-Floor-Machine-Saves-Miami-University-Huge-Productivity-Hours--30888)

<https://www.cleanlink.com/news/article/CASE-STUDY-Floor-Machine-Saves-Miami-University-Huge-Productivity-Hours--30888>



[CASE STUDY: Floor Machine Saves Miami University Huge Productivity Hours](https://www.cleanlink.com/news/article/CASE-STUDY-Floor-Machine-Saves-Miami-University-Huge-Productivity-Hours--30888)

<https://www.cleanlink.com/news/article/CASE-STUDY-Floor-Machine-Saves-Miami-University-Huge-Productivity-Hours--30888>



[Six emerging trends in facilities management sourcing | McKinsey](https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing)

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing>



[Six emerging trends in facilities management sourcing | McKinsey](https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing)

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing>



[Six emerging trends in facilities management sourcing | McKinsey](https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing)

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing>



[Six emerging trends in facilities management sourcing | McKinsey](https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing)

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing>

[EFCI Annual Report - Resilience Through Crisis - ECJ](https://www.europeancleaningjournal.com/magazine/articles/special-features/efci-annual-report-resilience-through-crisis)

<https://www.europeancleaningjournal.com/magazine/articles/special-features/efci-annual-report-resilience-through-crisis>

[EFCI Annual Report - Resilience Through Crisis - ECJ](https://www.europeancleaningjournal.com/magazine/articles/special-features/efci-annual-report-resilience-through-crisis)

<https://www.europeancleaningjournal.com/magazine/articles/special-features/efci-annual-report-resilience-through-crisis>



[How many square feet can a person clean per hour? | Janitorial Training and Resources For Commercial Cleaning Companies](https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm)

<https://www.thejanitorialstore.com/public/How-many-square-feet-can-a-person-clean-per-hour-2675.cfm>



[What is ISSA CIMS? Is Certification Worth It? | OrangeQC](https://www.orangeqc.com/blog/what-is-issa-cims-is-certification-worth-it/)

<https://www.orangeqc.com/blog/what-is-issa-cims-is-certification-worth-it/>

[IFMA Green Cleaning Guide Released](https://facilityexecutive.com/ifma-green-cleaning-guide-released/)

<https://facilityexecutive.com/ifma-green-cleaning-guide-released/>



[Industrial cleaning - Sectoral social dialogue - European Commission](https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/eu-employment-policies/social-dialogue/cross-industry-and-sectoral-social-dialogue/industrial-cleaning-sectoral-social-dialogue_en)

https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/policies-and-activities/eu-employment-policies/social-dialogue/cross-industry-and-sectoral-social-dialogue/industrial-cleaning-sectoral-social-dialogue_en

[Appaltiamo s.r.l. - In vigore dal 19 giugno 2021 i nuovi CAM per i servizi di pulizia e sanificazione](https://www.appaltiamo.eu/news/in-vigore-dal-19-giugno-2021-i-nuovi-cam-per-i-servizi-di-pulizia-e-sanificazione)

<https://www.appaltiamo.eu/news/in-vigore-dal-19-giugno-2021-i-nuovi-cam-per-i-servizi-di-pulizia-e-sanificazione>



https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/documents/ecolabel_indoor_cleaning_services_report.pdf

[Slide 1](https://f.hubspotusercontent30.net/hubfs/401834/2021-ISSA_Value-of-Clean-1.pdf)

https://f.hubspotusercontent30.net/hubfs/401834/2021-ISSA_Value-of-Clean-1.pdf



[Six emerging trends in facilities management sourcing | McKinsey](https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing)

<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/six-emerging-trends-in-facilities-management-sourcing>



[\[PDF\] FM Innovation in Science and Practice - DTU Research Database](https://orbit.dtu.dk/files/131212766/FM_Innovation_in_Science_and_Practice_white_paper_20022015.pdf)

https://orbit.dtu.dk/files/131212766/FM_Innovation_in_Science_and_Practice_white_paper_20022015.pdf



[\[PDF\] Green Cleaning Implementation - Practice Greenhealth](https://practicegreenhealth.org/sites/default/files/2019-02/greenclean10step.pdf)

<https://practicegreenhealth.org/sites/default/files/2019-02/greenclean10step.pdf>