



PAUTA DE QUALITAT

ANY 2025

Unitat de Neteja i Imatge

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE	3
3. ABAST	3
4. METODOLOGIA	3
4.1.- L'enfocament de les actuacions.	3
4.2.- Mostreig d'actuacions pels Equips i Instal·lacions de cadascun dels mantenidors.	4
4.3.- Requeriments per al control de qualitat	5
4.4.- Operativa control de qualitat ("Check-List Control de Qualitat").	5
4.5.- Programació de les actuacions	6
5.- CONTROLS DE QUALITAT	7
5.1.- Àmbit d'Estacions	7
5.1.1.- Control de Qualitat de la Neteja a Fons d'Estacions i Pati de Vies.....	7
5.1.2.- Control de Qualitat de la Neteja de Manteniment d'estacions	24
5.2.- Àmbit de Trens.....	33
5.2.1.- Control de Qualitat de la Neteja de Manteniment de Trens	33
5.2.2.- Control de Qualitat de la Neteja Integral Interior de Trens.....	36
5.2.3.- Control de Qualitat de la Neteja Exterior de Trens.....	38
5.3.- Àmbit de Tallers	40
5.3.1.- Control de Qualitat de la Neteja de Manteniment de Tallers i Edificis	40
5.3.2.- Control de Qualitat de la Neteja a Fons de Tallers i Edificis	45

1. INTRODUCCIÓ

Aquesta pauta ha de servir de guia per la realització dels controls de qualitat de les tasques de manteniment del Servei de Neteja d'Estacions, Trens i Dependències de de la Xarxa Convencional de Metro, L9 (Nord i Sud) i L10, Funicular, Telefèric i Tramvia Blau.

2. OBJECTE

El Control de Qualitat de les activitats de manteniment que realitzen els mantenidors externs.

3. ABAST

Totes les Estacions, Trens i Dependències mantinguts pels mantenidors externs. En concret:

Família Equips / Instal·lacions	Unitats externalitzades (aproximat)	Manteniment	
		Intern	Extern
Neteja a fons estacions i pati de vies	133		x
Neteja manteniment d'estacions	133		x
Neteja a fons Tallers i Edificis	17		x
Neteja integral trens	184		x
Neteja de manteniment trens	184		x
Neteja exterior de trens	114		x

4. METODOLOGIA

4.1.- L'enfocament de les actuacions.

En un primer període i amb la finalitat d'adquirir el coneixement i l'experiència de les instal·lacions i equips, les visites es realitzaran acompanyats pels mantenidors.

En un segon període i a criteri del gestor de manteniment, les visites es realitzaran de forma unilateral o bé acompanyats pels mantenidors.

En concret i per a cadascuna de les famílies d'Instal·lacions:

Família Equips / Instal·lacions	Actuació	
Neteja a fons estacions i pati de vies	Sols i acompanyats	Dia i/o Nit
Neteja manteniment d'estacions	Sols i acompanyats	Dia i/o Nit
Neteja a fons Tallers i Edificis	Sols i acompanyats	Dia i/o Nit
Neteja integral trens	Sols i acompanyats	Dia i/o Nit
Neteja de manteniment trens	Sols i acompanyats	Dia i/o Nit
Neteja exterior de trens	Sols i acompanyats	Dia i/o Nit

Segons la tipologia dels equips i instal·lacions que es mantenen, l'enfocament del Control de Qualitat de les activitats de manteniment que realitzen els mantenidors externs pot variar. En concret:

Família Equips / Instal·lacions	Enfocament
Neteja a fons estacions i pati de vies	Revisió de l'estat de les instal·lacions
Neteja manteniment d'estacions	Revisió de l'estat de les instal·lacions
Neteja a fons Tallers i Edificis	Revisió de l'estat de les instal·lacions
Neteja integral trens	Revisió de l'estat de les instal·lacions
Neteja de manteniment trens	Revisió de l'estat de les instal·lacions
Neteja exterior de trens	Revisió de l'estat de les instal·lacions

4.2.- Mostreig d'actuacions pels Equips i Instal·lacions de cadascun dels mantenidors.

La selecció de la mostra és en base a un període anual.

Els criteris per a la selecció de les mostres, són:

1. Informes de visites d'entitats externes (MPS)

2. Volum i Qualitat de trànsit / Social (confort)

El volum de la mostra de les diferents instal·lacions serà dels següents percentatges:

Família Equips / Instal·lacions	Percentatge
Neteja a fons estacions i pati de vies	50%
Neteja manteniment d'estacions	10%
Neteja a fons Tallers i Edificis	5%
Neteja integral trens	50%
Neteja de manteniment trens	5%
Neteja exterior de trens	21%

4.3.- Requeriments per al control de qualitat.

Es defineixen 2 tipus de requeriments per al control de qualitat:

- ✓ Manteniment (segons els plans de manteniment preventiu).
- ✓ Entorn (segons inspecció ocular del conjunt de la instal·lació).


4.4.- Operativa control de qualitat ("Check-List Control de Qualitat").

L'operativa per al control de qualitat de l'activitat de manteniment dels mantenidors externs es suporta en un Chek-List que alhora és:

- ✓ Un llistat de punts de control per a cadascun dels requeriments (Manteniment i Entorn).
- ✓ Un pla d'accions associat per aquells punts de control que no assoleixen els criteris de qualitat establerts.

Durant l'actuació:

- ✓ El gestor de manteniment, sol o acompanyat pel mantenidor corresponent, revisen els diferents punts de control per a cadascun dels 2 requeriments establerts.

	<div>Pauta per al Control de Qualitat</div> <div>Data: 22/1/2026</div>
---	--

- ✓ Per a cadascun dels punts de control, la resposta pot ser:
 - 1: l'estat és correcte.
 - 0: l'estat no és correcte. Se'n deriva un pla d'accions a completar pel mantenidor.

Les observacions del gestor de manteniment ajuden a donar resposta al punt de control.

- ✓ El gestor de manteniment completa l'actuació amb una valoració global de l'activitat de manteniment.
- ✓ Ambdós, gestor de manteniment i mantenidor (en el cas que hi intervingui), donen validesa a l'actuació amb les corresponents signatures.
- ✓ Ambdós, gestor de manteniment i mantenidor (en el cas que hi intervingui), han de disposar de còpia del registre (check-list) de l'actuació.

Després de l'actuació:

- ✓ El gestor de manteniment registra a SAP les desviacions obertes com a avís QL.
- ✓ Com un punt més de l'ordre del dia de la reunió mensual amb els mantenidors, es passa revisió de les accions derivades de l'actuació del control de qualitat de l'activitat de manteniment dels mantenidors externs.
- ✓ El gestor de manteniment extraurà el temps mig de resolució dels avisos QL registrats a SAP.
- ✓ El mantenidor haurà de registrar a SAP evidències de que els avisos QL s'han resolt dins del tram de temps establert.

4.5.- Programació de les actuacions.

Tindrem dos tipus de revisió:

- Conjunes. Les revisions conjunes on pot participar: el COL a qui pertany l'estació i/o tren a revisar, el proveïdor i un responsable del departament de Neteja i Imatge. La convocatòria es farà des del departament de Neteja i Imatge, i el mantenidor no podrà refusar-la en cap cas sense causa justificada.
- Internes. Seran realitzades per un responsable del departament de Neteja i Imatge amb caràcter aleatori i sense previ avís.

5.- Controls de qualitat

5.1.- Àmbit d'Estacions

5.1.1.- Control de Qualitat de la Neteja a Fons d'Estacions i Pati de Vies

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA NETEJA

A continuació definim els criteris per la inspecció i valoració de la qualitat de neteja.

El nivell de neteja es valorarà amb:

- 1 punt, si l'estat de la neteja es considera acceptable en base als paràmetres fixats per cada element.
- 0 punts, si l'estat de la neteja es considera no acceptable.

Les puntuacions es portaran a la fitxa d'avaluació de neteja amb la finalitat de determinar la puntuació obtinguda.

Les puntuacions s'anotaran en les fitxes denominades:

- "Qüestionari d'avaluació de la neteja d'estacions i dependències"

amb la finalitat de determinar el nivell de puntuació obtingut, així com la seva evolució en el temps. Aquestes puntuacions s'utilitzaran en les penalitzacions per qualitat.

NIVELLS DE QUALITAT I VALORACIÓ

1. ACCESSOS

1.1. Neteja Banderola

Considerem la neteja acceptable quan la sensació sigui de net, sense brutícia ni adhesius. Tenen un mínim de pols dipositat al pal i la banderola, sense reducció de la lluminositat i sense que sigui evident.

La puntuació d'1 punt requereix que no hi hagi brutícia en el 95 % dels elements.

1.2. Neteja PIM

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques, envasos de qualsevol tipus).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.3. Neteja Plafó de Senyalització

Considerem la neteja acceptable quan presentin una sensació de neteja. No s'aprecia visualment pols, taques de líquids, brutícia o adhesius sobre els mateixos. La superfície de policarbonat ofereix un aspecte uniforme i net.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.4. Neteja Gàbia de l'ascensor

Considerem la neteja acceptable quan els acers presentin un aspecte net, uniforme i brillant; a les seves parts horitzontals no hi ha pols dipositada apreciable a la vista ni al tacte. Les botoneres estaran especialment netes i seques. Els vidres presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades, formes d'aigua o brutícia adherida. Els terres estan nets, sense restes de productes de neteja, i les guies sota la porta corredissa s'han buidat. No hi ha xiclets ni restes al terra.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.5. Neteja d'escalas de pedra

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi residus, pols o taques, sense diferencia de color als laterals o racons i sense residus adherits. No trobem xiclets als esglaons, i tampoc trobem pols als passamans o baranes.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.6. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.7. Neteja de les escalas mecàniques

Considerem la neteja acceptable quan trobem els acers inoxidable nets, brillants i d'aspecte uniforme. L'acer del lateral de l'escala presenta un aspecte uniforme. Els vidres estan nets, transparents, sense ditades. Les plataformes de les escalas no tindran pols acumulada ni xiclets adherits.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

1.8. Neteja del perímetre d'accés o accessos

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.9. Neteja reixetes/embornals

Els desaigües funcionen correctament. Tenen pocs residus acumulats a l'interior i pols acumulada en forma de fang. Les reixetes estan lliures d'obstruccions.

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 %.

1.10. Neteja de les llums de senyalització d'accés

Considerem la neteja acceptable quan la protecció dels fluorescents no acumula pols als costats verticals. Tenen un mínim de pols dipositat a la part superior però de manera uniforme, amb una reducció mínima de lluminositat i sense que resulti evident sense prestar-hi una atenció individualitzada.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

2. TRAJECTE ACCÉS – VESTÍBUL

2.1. Neteja interior/exterior ascensor.

Considerem la neteja acceptable quan els acers presentin un aspecte net, uniforme i brillant; a les seves parts horitzontals no hi ha pols dipositada apreciable a la vista ni al tacte. Les botoneres estaran especialment netes i seques. Els vidres presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades, formes d'aigua o brutícia adherida. Els terres estan nets, sense restes de productes de neteja, i s'han buidat les guies sota la porta corredissa.

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 %.

2.2. Neteja porta accés

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2.3. Neteja laterals, passamans i plataformes de les escales mecàniques

Considerem la neteja acceptable quan trobem els acers inoxidables nets, brillants i d'aspecte uniforme. L'acer del lateral de l'escala presenta un aspecte uniforme. Els vidres estan nets, transparents, sense ditades. Els elements verticals dels esglaons metàl·lics no tenen pols acumulada. Les plataformes de les escales no tindran pols acumulada ni xiclets adherits.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

2.4. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens

proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2.5. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2.6. Buidat i destacat papereres i cendrers

El seu aspecte és net i uniforme. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena. Interiorment presentaran escàs pols i brutícia o residus. Els cendrers no tindran pols ni burilles de cigarretes.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2.7. Neteja reixetes/embornals

Els desaigües funcionen correctament. Tenen pocs residus acumulats a l'interior i pols acumulada en forma de fang. Les reixetes estan lliures d'obstruccions.

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 %.

3. VESTÍBUL

3.1. Neteja exterior ascensor

Considerem la neteja acceptable quan els acers presentin un aspecte, net uniforme i brillant; a les seves parts horitzontals no hi ha pols dipositada apreciable a la vista ni al tacte. Les botoneres estaran especialment netes i seques. Els vidres presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades ni formes d'aigua ni brutícia adherida

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.2. Neteja elements informatius (PIM, Plafons, NP, Senyalització)

Considerem la neteja acceptable quan presentin una sensació de neteja. No s'aprecii visualment pols, taques de líquids, brutícia o adhesius sobre els mateixos. La superfície de policarbonat i vidre ofereix un aspecte uniforme i net. No s'apreciarà restes d'insectes ni a l'interior ni a l'exterior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.3. Neteja infraestructura

3.3.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus.

El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.3.2. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada (també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.3.3. Neteja de la cabina d'AAC

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques, envasos de qualsevol tipus o cigarretes). El mobiliari està net, sense pols apreciable al tacte a les zones d'utilització ni apreciable a la vista a la resta. Les parets, sostres i portes estan netes sense adhesius, pols o taques. El vidre de la finestra d'atenció al públic està transparent i sense ditades.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.4. Neteja resta d'elements

3.4.1. Buidat i destacat papereres

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.4.2. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.4.3. Neteja distribuïdores

Presenten un aspecte net uniforme sense taques a les zones de major incidència amb les mans. Les ditades de peus patents a la part inferior estan netes, encara que estigui patent el desgast de pintura, no tindran restes d'adhesius ni taques. La safata de recollida de bitllets i canvis està ben neta i seca.

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 %.

3.4.4. Neteja validadores

Presenten un aspecte net, uniforme i brillant, sense restes de materials de neteja ni pols. Els vidres de les portes estan ben nets, transparents i sense ditades.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

3.4.5. Neteja dels suports de lluminària

Considerem la neteja acceptable quan la protecció dels fluorescents no acumula pols als costats verticals. Tenen un mínim de pols dipositat a la part superior però de manera uniforme, amb una reducció mínima de lluminositat i sense que resulti evident sense prestar-hi una atenció individualitzada.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

3.4.6. Neteja desaigües/canaletes

Els desaigües funcionen correctament. Tenen pocs residus acumulats a l'interior i pols acumulada en forma de fang. Les reixetes estan lliures d'obstruccions.

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 %.

4. TRAJECTE VESTÍBUL – ANDANA

4.1. Neteja interior ascensor

Considerem la neteja acceptable quan els acers presentin un aspecte, net uniforme i brillant; a les seves parts horitzontals no hi ha pols dipositada apreciable a la vista ni al tacte. Les botoneres estaran especialment netes i seques. Els vidres presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades ni formes d'aigua ni brutícia adherida. Els terres estan nets, sense restes de productes de neteja.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.2. Neteja d'escalas de pedra

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi residus, pols o taques, sense diferencia de color als laterals o racons i sense residus adherits. No trobem xiclets als esglaons, i tampoc trobem pols als passamans o baranes.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.3. Neteja laterals, passamans i plataformes de les escalas mecàniques

Considerem la neteja acceptable quan trobem els acers inoxidables nets, brillants i d'aspecte uniforme. L'acer del lateral de l'escala, presenta un aspecte uniforme i no tenen ditades. Els vidres estan nets, transparents, sense ditades. Els elements verticals dels esglaons metàl·lics no tenen pols acumulada. Les plataformes de les escales no tindran pols acumulada, ni xiclets adherits.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

4.4. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.5. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.6. Buidat i fregat papereres i cendrers

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena. Els cendrers no presentaran restes de cigarretes acumulades ni adherides.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.7. Neteja del suports de lluminària

Considerem la neteja acceptable quan la protecció dels fluorescents no acumula pols als costats verticals. Tenen un mínim de pols dipositat a la part superior però de manera uniforme, amb una reducció mínima de lluminositat i sense que resulti evident sense prestar-hi una atenció individualitzada. Les lluminàries esfèriques estaran raonablement lliures de pols no representant diferències de neteja evidents a la part superior.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

4.8. Neteja desaigües/canaletes

Els desaigües funcionen correctament. Tenen pocs residus acumulats a l'interior i pols acumulada en forma de fang. Les reixetes estan lliures d'obstruccions.

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 %.

5. ANDANA

5.1. Neteja ascensor

Considerem la neteja acceptable quan els acers presentin un aspecte, net uniforme i brillant; a les seves parts horitzontals no hi ha pols dipositada apreciable a la vista ni al tacte. Les botoneres estaran especialment netes i seques. Els vidres presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades ni formes d'aigua ni brutícia adherida.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.2. Neteja elements informatius

Considerem la neteja acceptable quan presentin una sensació de neteja. No s'aprecii visualment pols, taques de líquids, brutícia o adhesius sobre els mateixos. La superfície de policarbonat i vidre ofereix un aspecte uniforme i net. No s'apreciarà restes d'insectes ni a l'interior ni a l'exterior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.3. Neteja infraestructura

5.3.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.3.2. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.3.3. Neteja de seients

El seu aspecte és uniforme, brillant d'acord a la seva textura, sense pols apreciable al tacte, sense ditades. No presenta brutícia a la part on es troba amb el terra. Està també net i sense pols els llocs del darrera i inferiors menys accessibles.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.4. Neteja Resta d'elements

5.4.1. Buidat i fregat papereres i cendrers

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena. Els cendrers no presentaran restes de cigarretes acumulades ni adherides.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.4.2. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols, brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos a la superfície exterior o interior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.4.3. Neteja cabina tancament d'andana.

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius a l'exterior de la mateixa. Els vidres i l'estructura dels mapes de la xarxa de metro estan nets, sense insectes ni brutícia al seu interior. S'escombrarà l'interior de la cabina d'andana i es netejarà la pols acumulada a les portes.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.4.4. Neteja pantalles Metro

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, ni vessaments líquids de qualsevol mena, ni pols, brutícia, ni objectes adhesius o greixos .

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.4.5. Neteja mirall

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols, brutícia, ni objectes adhesius o greixos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.4.6. Neteja desaigües/canaletes

Els desaigües funcionen correctament. Tenen pocs residus acumulats a l'interior i pols acumulada en forma de fang. Les reixetes estan lliures d'obstruccions.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6. NETEJA ENLLAÇ

6.1. Neteja laterals, passamans i plataformes escales mecàniques

Considerem la neteja acceptable quan trobem els acers inoxidable nets, brillants i d'aspecte uniforme. L'acer del lateral de l'escala, presenta un aspecte uniforme i no tenen ditades. Els vidres

estan nets, transparents, sense ditades. Els elements verticals dels esglaons metàl·lics no tenen pols acumulada. Les plataformes de les escales no tindran pols acumulada, ni xiclets adherits.

S'obtéindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

6.2. Mopat i destacat de terra i escales d'obra

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques, envasos de qualsevol tipus o cigarretes).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.3. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.4. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.5. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols, brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos a la superfície exterior o interior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.6. Neteja desaigües/canaletes

Els desaigües funcionen correctament. Tenen pocs residus acumulats a l'interior i pols acumulada en forma de fang. Les reixetes estan lliures d'obstruccions.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

7. PATI DE VIES

Presentarà un aspecte el més uniforme possible, sense restes de cigarretes, llaunes i altres residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

8. DEPENDÈNCIES

8.1. Neteja portes

Considerem la neteja acceptable quan no presentin adhesius, pols o taques.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 85% de la superfície total.

8.2. Neteja terres

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

8.3. Neteja de les sortides d'emergència.

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni taques, ni pols acumulada a baranes, extintors, portes o altres elements. S'escombrarà y fregarà el terra de les escales i replans.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 85% de la superfície total.

8.4. Vestuaris

8.4.1. Neteja lavabos i dutxes

L'aspecte general ha de presentar una sensació de netedat i desinfecció. Els terres han d'estar nets, secs, sense brutícia ni pols o diferències de color entre zones inclòs els angles i racons. Les parets estaran netes, brillants i lliures de pols.

Els sanitaris i els seus elements presenten un aspecte polit i brillant.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

8.4.2. Neteja mobiliari

El mobiliari i no tindrà adhesius, pols ni residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

8.4.3. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

8.4.4. Buidat i fregat papereres

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena. Els cendrers no presentaran restes de cigarretes acumulades ni adherides.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

8.4.5. Neteja vidres/miralls

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols, brutícia, ni objectes adhesius o greixos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

8.5. Dependències personal FMB

L'aspecte general ha de presentar una sensació de netedat i desinfecció. Els terres han d'estar nets, secs, sense brutícia ni pols o diferències de color entre zones inclòs els angles i racons. Les parets estaran netes, brillants i lliures de pols. El mobiliari presenta un aspecte de net i no tindrà pols apreciable a la vista sobre el mateix.

Els sanitaris i els seus elements presenten un aspecte polit i brillant.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

8.6. Dependències tècniques FMB

S'ha de netejar el terra i el mobiliari. Es considerarà la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius. Al terra no hi ha de quedar vessaments líquids o sòlids de cap mena, ni papers, restes orgàniques, envasos de qualsevol tipus o burilles de cigarrets.

Aquesta sensació de netedat ha d'estar present com a mínim en un 95 % de la superfície total.

10. EXCEPCIONALITATS

10.1. Estació sense enllaç

Si l'estació avaluada no té enllaç, el 5 % del pes corresponent a aquesta zona s'afegirà al pes del vestíbul, amb un pes final en aquests casos d'un 25 %.

10.2. No s'han netejat els accessos

Si a l'estació avaluada no ha coincidit la neteja a fons de l'estació amb la neteja a fons de l'accés o accessos, o n'hi ha hagut una diferència superior a 5 dies naturals, el 25 % del pes dels accessos es repartirà entre els altres cinc subapartats: trajecte accés-vestíbul (5 %), vestíbul (5 %), trajecte vestíbul-andana (5 %), andana (5 %) i dependències (5 %).

10.3. No s'ha netejat el pati de vies

Si a l'estació avaluada no s'han pogut netejar els patis de vies, el 5 % del pes corresponent a aquesta zona s'afegirà al pes de les dependències, amb un pes final en aquests casos d'un 10 %.

11. MODEL "QÜESTIONARI D'AVALUACIÓ DE LA NETEJA A FONS I PATIS DE VIES".

CODI	NETEJA ESTACIONS A FONS I PATI DE VIES			(UBICACIÓ)
	LOT X	(DATA)		100%
NEF 1	NETEJA ACCÉS	20%		100%
NEF 1.1	Neteja Banderola	1	5%	100%
NEF 1.2	Neteja PIM	1	5%	100%
NEF 1.3	Neteja Plafó Senyalització d'accés	1	5%	100%
NEF 1.4	Neteja Gàbia Ascensor	1	20%	100%
NEF 1.5	Neteja Escales pedra	1	20%	100%
NEF 1.6	Neteja Parets	1	10%	100%
NEF 1.7	Neteja Escales Mecàniques	1	10%	100%
NEF 1.8	Perimetre	1	10%	100%
NEF 1.9	Embornal	1	10%	100%
NEF 1.10	Llum de senyalització	1	5%	100%
NEF 2	NETEJA TRAJECTE ACCÉS-VESTÍBUL	5%		100%
NEF 2.1	Neteja Ascensor	1	15%	100%
NEF 2.2	Neteja Porta d'accés	1	10%	100%
NEF 2.3	Neteja Escales Mecàniques	1	20%	100%
NEF 2.4	Neteja Terra	1	20%	100%
NEF 2.5	Neteja Parets	1	15%	100%
NEF 2.6	Neteja Papereres	1	5%	100%
NEF 2.7	Neteja reixetes/embornals	1	15%	100%
NEF 3	NETEJA VESTÍBUL	20%		100%
NEF 3.1	Neteja Ascensor	1	10%	100%
NEF 3.2	Neteja Elements Informatius		15%	100%
NEF 3.2.1	Neteja Plafó I	1	35%	100%
NEF 3.2.2	Neteja Termòmetres	1	35%	100%
NEF 3.2.3	Neteja Intèrfons	1	30%	100%
NEF 3.3	Neteja Infraestructura		40%	100%
NEF 3.3.1	Neteja Terra	1	33%	100%
NEF 3.3.2	Neteja Parets	1	33%	100%
NEF 3.3.3	Neteja Centre de Gestió AAC	1	33%	100%
NEF 3.4	Neteja Resta d'elements		35%	100%
NEF 3.4.1	Neteja Papereres	1	20%	100%
NEF 3.4.2	Neteja Extintors	1	15%	100%
NEF 3.4.3	Neteja Distribuïdors	1	20%	100%
NEF 3.4.4	Neteja Validadores/Portes	1	25%	100%
NEF 3.4.5	Neteja dels suports de Il·luminària	1	10%	100%
NEF 3.4.6	Neteja desaigües/canaletes	1	10%	100%
NEF 4	NETEJA TRAJECTE VESTÍBUL-ANDANA	15%		100%
NEF 4.1	Neteja Ascensor	1	10%	100%

NEF 4.2	Escales de pedra	1	20%	100%
NEF 4.3	Neteja Escales Mecàniques	1	15%	100%
NEF 4.4	Neteja Terra	1	15%	100%
NEF 4.5	Neteja Parets	1	10%	100%
NEF 4.6	Neteja Papereres	1	5%	100%
NEF 4.7	Neteja del suports de Il·luminària	1	10%	100%
NEF 4.8	Neteja desaigües/canaletes	1	10%	100%
NEF 5	NETEJA ANDANA		25%	100%
NEF 5.1	Neteja Ascensor	1	10%	100%
NEF 5.2	Neteja Elements Informatius		30%	100%
NEF 5.2.1	Neteja Plafó I	1	30%	100%
NEF 5.2.2	Neteja Termòmetres	1	40%	100%
NEF 5.2.3	Neteja Intèrfons	1	30%	100%
NEF 5.3	Neteja Infraestructura		40%	100%
NEF 5.3.1	Neteja Terra	1	45%	100%
NEF 5.3.2	Neteja Parets	1	35%	100%
NEF 5.3.3	Neteja Seients	1	20%	100%
NEF 5.4	Neteja Resta d'elements		20%	100%
NEF 5.4.1	Neteja Papereres	1	35%	100%
NEF 5.4.2	Neteja Extintors	1	35%	100%
NEF 5.4.3	Neteja cabina de andana	1	15%	100%
NEF 5.4.4	Neteja pantal·les METRO	1	5%	100%
NEF 5.4.5	Neteja mirall	1	5%	100%
NEF 5.4.6	Neteja desaigües/canaletes	1	5%	100%
NEF 6	NETEJA ENLLAÇ		5%	100%
NEF 6.1	Neteja Escales Mecàniques	1	10%	100%
NEF 6.2	Escales pedra	1	20%	100%
NEF 6.3	Neteja Terra	1	30%	100%
NEF 6.4	Neteja Parets	1	30%	100%
NEF 6.5	Neteja Extintors	1	5%	100%
NEF 6.6	Neteja Papereres	1	5%	100%
NEF 7	NETEJA PATI VIES		5%	100%
NEF 7.1	Pati de Via 1	1	50%	100%
NEF 7.2	Pati de Via 2	1	50%	100%
NEF 8	NETEJA DEPENDÈNCIES		5%	100%
NEF 8.1	Portes	1	15%	100%
NEF 8.2	Terres	1	15%	100%
NEF 8.3	Sortides d'Emergències		10%	100%
NEF 8.3.1	Escales	1	34%	100%
NEF 8.3.2	Terres	1	33%	100%
NEF 8.3.3	Portes	1	33%	100%
NEF 8.4	Vestuaris		60%	100%
NEF 8.4.1	Lavabos	1	30%	100%

NEF 8.4.2	Mobialiari	1	15%	100%
NEF 8.4.3	Parets	1	40%	100%
NEF 8.4.4	Papereres	1	5%	100%
NEF 8.4.5	Vidres/Miralls	1	10%	100%

12. PROCEDIMENT D'AVUACIÓ DE LA NETEJA A FONS I PATIS DE VIES

Tenim definides vuit zones diferenciades per realitzar la valoració del servei de neteja d'estacions. A saber:

_ **Neteja accés:** està format per tots aquells elements que ens trobem al carrer, al primer d'escaleres de pedra i automàtiques amb origen del carrer.

_ **Neteja trajecte accés – vestíbul:** tots els elements que hi ha entre l'accés i el vestíbul. Sense contar les escaleres de pedra i automàtiques que venen de l'accés.

_ **Neteja vestíbul:** és la zona on trobem la línia de peatge, el centre de control de metro (podem trobar estacions amb més d'un vestíbul, i no en tots trobem CCM) i màquines de vending o distribuïdores.

_ **Neteja trajecte vestíbul – andana:** tot allò que hi ha entre el vestíbul i l'andana. Passadís, escaleres de pedra i automàtiques i exterior ascensors direcció andana i origen vestíbul.

_ **Neteja andana:** tots els elements que hi ha a la zona delimitada com andana.

_ **Neteja enllaç:** considerem enllaç només les dependències que tinguin i compleixin exclusivament aquesta funció. Si el "lloc" per on es fa l'enllaç entre línies pogués fer la funció de vestíbul o passadís (vestíbul - andana) aquest no formaria part de l'enllaç. (Ex. paral·lel no formaria part com enllaç)

_ **Neteja pati de vies:** és l'espai reservat per la circulació dels trens.

_ **Neteja dependències:** tots aquells espais que queden fora de la vista i ús dels usuaris de Metro. Vestuaris i lavabos, despatxos cap de zona, recorreguts i sortides d'emergència, menjador.... Pel correcte compliment de l'avaluació de serveis, el recorregut s'iniciarà per 1.

Accés i finalitzarà en 8. Dependències, seguint l'ordre especificat de la Taula 1 i utilitzant els criteris de valoració descrits en aquest document.

En la primera columna "VALORACIÓ" es puntuarà l'estat de la neteja amb:

_ **0** si l'estat de la neteja es considera no acceptable.

_ **1** si l'estat de la neteja es considera acceptable en base als paràmetres fixats per cada element.



Procedint de la mateixa manera en les diferents zones, obtindrem una nota final fruit del producte de la nota adjudicada (0, 1) en cadascuna de les 8 zones diferenciades i el seu pes (grau d'importància sobre el seu conjunt d'influència).

Cadascuna de les 8 zones està formada per diferents ítems, cadascú amb el seu pes sobre la zona a la que pertany. Tindrem ítems que a la seva vegada estan formats per més d'un element. Per exemple, la neteja de la zona 5 "Neteja d'andana", està formada per:

- _ Neteja d'ascensors.
- _ Neteja d'elements informatius.
- _ Neteja d'infraestructura.
- _ Neteja de la resta d'elements.

5.1.2.- Control de Qualitat de la Neteja de Manteniment d'estacions

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA NETEJA

A continuació definim els criteris per la inspecció i valoració de la qualitat de neteja.

El nivell de neteja es valorarà amb:

- 1 punt, si l'estat de la neteja es considera acceptable en base als paràmetres fixats per cada element.
- 0 punts, si l'estat de la neteja es considera no acceptable.

Les puntuacions es portaran a la fitxa d'avaluació de neteja amb la finalitat de determinar la puntuació obtinguda.

Les puntuacions s'anotaran en les fitxes denominades "Qüestionari d'avaluació de la neteja de manteniment" amb la finalitat de determinar el nivell de puntuació obtingut, així com la seva evolució en el temps. Aquestes puntuacions s'utilitzaran en les penalitzacions per qualitat.

NIVELLS DE QUALITAT I VALORACIÓ

1. ACCESSOS

1.1. Neteja Gàbia de l'ascensor

Considerem la neteja acceptable quan els acers presentin un aspecte uniforme i brillant, sense pols dipositada apreciable a la vista ni al tacte. Los botoneres estaran especialment netes i seques. Els vidres presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades, formes d'aigua o brutícia adherida.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.2. Neteja d'escales de pedra

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi residus, sense pols, sense taques, sense diferencia de color als laterals o racons sense residus adherits. No trobem xiclets als esglaons, i tampoc trobem pols als passamans.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.3. Neteja del perímetre d'accés o accessos

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.4. Neteja laterals, passamans i plataformes de les escales mecàniques

Considerem la neteja acceptable quan trobem els acers inoxidable nets, brillants i d'aspecte uniforme. L'acer del lateral de l'escala, presenta un aspecte uniforme i no tenen ditades. Els elements verticals dels esglaons metàl·lics no tenen pols acumulada. Les plataformes de les escales no tindran pols acumulada, ni xiclets adherits.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

1.5. Neteja reixetes/embornals

Els desaigües funcionen correctament. Tenen pocs residus acumulats a l'interior i pols acumulada en forma de fang. Les reixetes estan lliures d'obstruccions.

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 %.

2. TRAJECTE ACCÉS – VESTÍBUL

2.1. Neteja ascensor

Considerem la neteja acceptable quan els terres estiguin nets, sense restes, brutícia o xiclets adherits. Els vidres interiors presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades, formes d'aigua o brutícia adherida. Les botoneres estaran especialment netes i seques.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95% de la superfície.

2.2. Neteja laterals, passamans i plataformes de les escales mecàniques

Considerem la neteja acceptable quan trobem els acers inoxidable nets, brillants i d'aspecte uniforme. L'acer del lateral de l'escala, presenta un aspecte uniforme i no tenen ditades. Els elements verticals dels esglaons metàl·lics no tenen pols acumulada. Les plataformes de les escales no tindran pols acumulada, ni xiclets adherits.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95% de la superfície.

2.3. Mopat i destacat del terra

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques, envasos de qualsevol tipus o cigarretes).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2.4. Buidat i fregat papereres i cendrers

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena. Els cendrers no presentaran restes de cigarretes acumulades ni adherides.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3. VESTÍBUL

3.1. Neteja exterior ascensor

Considerem la neteja acceptable quan els acers presentin un aspecte, net uniforme i brillant; a les seves parts horitzontals no hi ha pols dipositada apreciable a la vista ni al tacte. Les botoneres estaran especialment netes i seques. Els vidres presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades ni formes d'aigua ni brutícia adherida. Els terres estan nets, sense restes de productes de neteja. No presenten tonalitats de cercles al voltant de la botonera.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.2. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques, envasos de qualsevol tipus o cigarretes).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.3. Neteja de la cabina d'AAC

Considerem la neteja acceptable quan hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques, envasos de qualsevol tipus o cigarretes). El mobiliari està net, sense pols apreciable al tacte a les zones d'utilització ni apreciable a la vista a la resta. Les parets, sostres i portes estan netes sense adhesius, pols o taques. El vidre de la finestra d'atenció al públic està transparent i sense ditades.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.4. Buidat i destacat papereres i cendrers

El seu aspecte és net i uniforme. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena. Interiorment presentaran escàs pols i brutícia o residus. Els cendrers no tindran pols ni burilles de cigarretes.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.5. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

3.6. Neteja distribuïdores/validadores

Presenten un aspecte net uniforme sense taques a les zones de major incidència amb les mans. Les ditades de peus patents a la part inferior estan netes, encara que estigui patent el desgast de pintura, no tindran restes d'adhesius ni taques. La safata de recollida de bitllets i canvis està ben neta i seca.

Les validadores presenten un aspecte net, uniforme i brillant, sense restes de materials de neteja ni pols. Els vidres de les portes estan ben nets, transparents i sense ditades.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4. TRAJECTE VESTÍUBUL – ANDANA

4.1. Neteja exterior ascensor

Considerem la neteja acceptable quan els acers presentin un aspecte, net uniforme i brillant; a les seves parts horitzontals no hi ha pols dipositada apreciable a la vista ni al tacte. Les botoneres estaran especialment netes i seques. Els vidres presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades ni formes d'aigua ni brutícia adherida. Els terres estan nets, sense restes de productes de neteja. No presenten tonalitats de cercles al voltant de la botonera.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.2. Neteja d'escalas de pedra

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi residus, sense pols, sense taques, sense diferència de color als laterals o racons sense residus adherits. No trobem xiclets als esglaons, i tampoc trobem pols als passamans.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.3. Neteja laterals, passamans i plataformes de les escalas mecàniques

Considerem la neteja acceptable quan trobem els acers inoxidable nets, brillants i d'aspecte uniforme. L'acer del lateral de l'escala, presenta un aspecte uniforme i no tenen ditades. Els elements verticals dels esglaons metàl·lics no tenen pols acumulada. Les plataformes de les escalas no tindran pols acumulada, ni xiclets adherits.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

4.4. Mopat i destacat terra

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, restes orgàniques o envasos de qualsevol tipus).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5. ANDANA

5.1. Neteja exterior/interior ascensor

Considerem la neteja acceptable quan els acers presentin un aspecte, net uniforme i brillant; a les seves parts horitzontals no hi ha pols dipositada apreciable a la vista ni al tacte. Les botoneres estaran especialment netes i seques. Els vidres presenten a tota la superfície un aspecte transparent, brillant, sense ditades ni formes d'aigua ni brutícia adherida. Els terres estan nets, sense restes de brutícia o xiclets adherits.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.2. Mopat i destacat terra

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques o xiclets).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.3. Neteja de seients

El seu aspecte és net, sense pols apreciable al tacte, sense ditades. No presenta brutícia a la part on es troba amb el terra. Està també net i sense pols els llocs del darrera i inferiors menys accessibles.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.4. Buidat i destacat papereres

El seu aspecte és net i uniforme. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena. Interiorment presentaran escàs pols i brutícia o residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.5. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

6. NETEJA ENLLAÇ

6.1. Neteja laterals, passamans i plataformes escales mecàniques

Considerem la neteja acceptable quan trobem els acers inoxidable nets, brillants i d'aspecte uniforme. L'acer del lateral de l'escala, presenta un aspecte uniforme i no tenen ditades. Els elements verticals dels esglaons metàl·lics no tenen pols acumulada. Les plataformes de les escales no tindran pols acumulada, ni xiclets adherits.

S'obtindrà un punt quan hi hagi aquest nivell de neteja en un 95 % de la superfície.

6.2. Mopat i destacat terra i escales obra

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques o xiclets).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.3. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

6.4. Buidat i destacat papereres

El seu aspecte és net i uniforme. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena. Interiorment presentaran escàs pols i brutícia o residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

7. DEPENDÈNCIES

7.1. Dependències personal FMB

L'aspecte general ha de presentar una sensació de netedat i desinfecció. Els terres han d'estar nets, secs, sense brutícia ni pols o diferències de color entre zones inclòs els angles i racons. Les parets estaran netes, brillants i lliures de pols. El mobiliari presenta un aspecte de net i no tindrà pols apreciable a la vista sobre el mateix. Els sanitaris i els seus elements es netejaran diàriament, presentant un aspecte net i brillant.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

7.2. Dependències tècniques FMB

Es considerarà la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols o brutícia incrustada al terra; tampoc papers, restes orgàniques, envasos de qualsevol tipus o xiclets.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total

8. CASOS ESPECIALS

8.1. Estació sense enllaç

Si l'estació avaluada no té enllaç, el 5 % del pes corresponent a aquesta zona s'afegirà al pes de les dependències, amb un pes final en aquests casos d'un 20 %.

8.2. Estació sense accés

Si l'estació avaluada no té accés el 15 % del pes dels accessos es repartirà entre els següents tres subapartats: vestíbul (5 %), trajecte vestíbul-andana (5 %) i andana (5 %).

9. MODEL "QÜESTIONARI D'AVUACIÓ DE LA NETEJA DE MANTENIMENT DEL TIPUS 1"

CODI	NETEJA ESTACIONS MANTENIMENT		(UBICACIÓ)	
	LOT X	(DATA)	100%	
NEM.1	NETEJA ACCÉS	20%	100%	
NEM.1.1	Neteja Gàbia Ascensor	1 20%	100%	
NEM.1.2	Neteja Escales	1 35%	100%	
NEM.1.3	Perimetre	1 10%	100%	
NEM.1.4	Neteja Escales Mecàniques	1 20%	100%	
NEM.1.5	Embormal	1 15%	100%	
NEM.2	NETEJA TRAJECTE ACCÉS-VESTÍBUL	5%	100%	
NEM.2.1	Neteja Ascensor	1 20%	100%	
NEM.2.2	Neteja Escales Mecàniques	1 30%	100%	
NEM.2.3	Neteja Terra	1 30%	100%	
NEM.2.4	Neteja Papereres / cendres	1 20%	100%	
NEM.3	NETEJA VESTÍBUL	20%	100%	
NEM.3.1	Neteja Ascensor	1 5%	100%	
NEM.3.2	Neteja Terra	1 25%	100%	
NEM.3.3	Neteja Centre de Gestió AAC	1 15%	100%	
NEM.3.4	Neteja Papereres	1 5%	100%	
NEM.3.5	Neteja Extintors	1 5%	100%	
NEM.3.6	Neteja Distribuïdors	1 20%	100%	
NEM.3.7	Neteja Validadores/Portes	1 20%	100%	
NEM.3.8	Plataforma Validadoras	1 5%	100%	
NEM.4	NETEJA TRAJECTE VESTÍBUL-ANDANA	15%	100%	
NEM.4.1	Neteja Ascensor	1 25%	100%	
NEM.4.2	Escales de pedra	1 35%	100%	
NEM.4.3	Neteja Escales Mecàniques	1 25%	100%	
NEM.4.4	Neteja Terra	1 15%	100%	
NEM.5	NETEJA ANDANA	20%	100%	
NEM.5.1	Neteja Ascensor	1 15%	100%	
NEM.5.2	Neteja Terra	1 40%	100%	
NEM.5.3	Neteja Seients	1 20%	100%	
NEM.5.4	Neteja Papereres	1 10%	100%	
NEM.5.5	Neteja Extintors	1 15%	100%	

NEM.6	NETEJA ENLLAÇ	5%	100%
NEM.6.1	Neteja Escales Mecàniques i pedra	1 25%	100%
NEM.6.2	Neteja Terra	1 60%	100%
NEM.6.3	Neteja Extintors	1 5%	100%
NEM.6.4	Neteja Papereres	1 10%	100%
NEM.7	NETEJA DEPENDÈNCIES	15%	100%
NEM.7.1	Portes	1 10%	100%
NEM.7.2	Terres	1 25%	100%
NEM.7.3	Dutxes	1 5%	100%
NEM.7.4	sanitaris	1 25%	100%
NEM.7.5	Mobiliari vestuaris	1 10%	100%
NEM.7.6	Papereres	1 10%	100%
NEM.7.7	Vidres/Miralls	1 15%	100%

10. PROCEDIMENT D'AVUACIÓ DE LA NETEJA DE MANTENIMENT

Tenim definides vuit zones diferenciades per realitzar la valoració del servei de neteja d'estacions. A saber:

_ **Neteja accés:** està format per tots aquells elements que ens trobem al carrer, al primer d'escales de pedra i automàtiques amb origen del carrer.

_ **Neteja trajecte accés – vestíbul:** tots els elements que hi ha entre l'accés i el vestíbul. Sense contar les escales de pedra i automàtiques que venen de l'accés.

_ **Neteja vestíbul:** és la zona on trobem la línia de peatge, el centre de control de metro (podem trobar estacions amb més d'un vestíbul, i no en tots trobem CCM) i màquines de vending o distribuïdores.

_ **Neteja trajecte vestíbul – andana:** tot allò que hi ha entre el vestíbul i l'andana. Passadís, escales pedra i automàtiques i exterior ascensors direcció andana i origen vestíbul.

_ **Neteja andana:** tots els elements que hi ha a la zona delimitada com andana.

_ **Neteja enllaç:** considerem enllaç només les dependències que tinguin i compleixin exclusivament aquesta funció. Si el "lloc" per on es fa l'enllaç entre línies pogués fer la funció de vestíbul o passadís (vestíbul - andana) aquest no formaria part de l'enllaç. (Ex. paral·lel no formaria part com enllaç)

_ **Neteja pati de vies:** és l'espai reservat per la circulació dels trens.

_ **Neteja dependències:** tots aquells espais que queden fora de la vista i ús dels usuaris de Metro. Vestuaris i lavabos, despatxos cap de zona, recorreguts i sortides d'emergència, menjador.... Pel correcte compliment de l'avaluació de serveis, el recorregut s'iniciarà per 1.

Accés i finalitzarà en 8. Dependències, seguint l'ordre especificat de la Taula 1 i utilitzant els criteris de valoració descrits en aquest document.

En la primera columna "VALORACIÓ" es puntuarà l'estat de la neteja amb:

_ **0** si l'estat de la neteja es considera no acceptable.

_ **1** si l'estat de la neteja es considera acceptable en base als paràmetres fixats per cada element.

Procedint de la mateixa manera en les diferents zones, obtindrem una nota final fruit del producte de la nota adjudicada (0, 1) en cadascuna de les 8 zones diferenciades i el seu pes (grau d'importància sobre el seu conjunt d'influència).

Cadascuna de les 8 zones està formada per diferents ítems, cadascú amb el seu

pes sobre la zona a la que pertany. Tindrem ítems que a la seva vegada estan

formats per més d'un element. Per exemple, la neteja de la zona 5 "Neteja d'andana", està formada per:

_ Neteja d'ascensors.

_ Neteja d'elements informatius.

_ Neteja d'infraestructura.

_ Neteja de la resta d'elements.

5.2.- Àmbit de Trens

5.2.1.- Control de Qualitat de la Neteja de Manteniment de Trens

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA NETEJA

Pel correcte compliment del qüestionari començarem observant l'interior del tren, tenint en compte que en el cas que s'observi un tren en circulació només podrem avaluar un costat, i l'interior. Si fem l'avaluació d'un tren aparcats en un centre de retirada o cotxera l'observació exterior serà més exhaustiva. Després s'analitzaran els elements que formen l'interior del tren.

En la primera columna "VALORACIÓ" es puntuarà l'estat de la neteja amb:

_ **0** si l'estat de la neteja es considera no acceptable.

_ **1** si l'estat de la neteja es considera acceptable en base als paràmetres fixats per cada element.

Procedint de la mateixa manera en les diferents zones, obtindrem una nota final fruit del producte de la nota adjudicada (0, 1) en cadascuna de les dues zones diferenciades i el seu pes (grau d'importància sobre el seu conjunt d'influència).

Cadascuna de les dues zones està formada per diferents ítems, cadascú amb el seu pes sobre la zona a la que pertany.

Així, obtindrem una puntuació global del tren observat. Aquesta puntuació la denominarem com índex de qualitat intern de trens (IQI TR) i al llarg del temps podrem veure la seva evolució.

En cas de fer una revisió d'un tren amb la neteja integral acabada de fer i es consideri que el resultat no és l'esperat segons les següents pautes, es reflectirà el suspens a l'acta de seguiment mensual.

NIVELLS DE QUALITAT I VALORACIÓ

1.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos i no s'aprecien restes d'aigua. Les manxes i els estreps estan nets, sense restes de xiclets o racons de brutícia.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.2. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques o cigarretes).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.3. Neteja vidres

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.4. Neteja bancs.

Acceptable: El seu aspecte és uniforme, brillant d'acord a la seva textura, sense pols apreciable al tacte, sense ditades. No presenta brutícia a la part on es troba amb el terra. Està també net i sense pols els llocs del darrera i inferiors menys accessibles.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.5. Neteja monitors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, ni vessaments líquids de qualsevol mena, pols, brutícia ni objectes adhesius o greixos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.6. Neteja testeres de conducció

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, ni vessaments líquids de qualsevol mena, pols, brutícia, ni objectes adhesius o greixos. El terra està net, així com el seient i altres elements de la taula de conducció.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2. MODEL “QÜESTIONARI D’AVALUACIÓ DE LA NETEJA MANTENIMENT DE TRENS”.

CODI	NETEJA MANTENIMENT TRENS	COMPOSICIO	3029 3030 3031 R- 3308 3032	
		09/06/2021	L3	100%
NMT2	Fregat terra	1	25%	100%
NMT3	Estreps, manxes i racons	1	15%	100%
NMT4	Testera conducció	1	15%	100%
NMT5	Vidres	1	15%	100%
NMT6	Monitors	1	5%	100%
NMT7	Parets	1	15%	100%
NMT9	Bancs	1	10%	100%

5.2.2.- Control de Qualitat de la Neteja Integral Interior de Trens

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA NETEJA

Pel correcte compliment del qüestionari començarem observant l'interior del tren, tenint en compte que en el cas que s'observi un tren en circulació només podrem avaluar un costat, i l'interior. Si fem l'avaluació d'un tren aparcats en un centre de retirada o cotxera l'observació exterior serà més exhaustiva. Després s'analitzaran els elements que formen l'interior del tren.

En la primera columna "VALORACIÓ" es puntuarà l'estat de la neteja amb:

_ **0** si l'estat de la neteja es considera no acceptable.

_ **1** si l'estat de la neteja es considera acceptable en base als paràmetres fixats per cada element.

Procedint de la mateixa manera en les diferents zones, obtindrem una nota final fruit del producte de la nota adjudicada (0, 1) en cadascuna de les dues zones diferenciades i el seu pes (grau d'importància sobre el seu conjunt d'influència).

Cadascuna de les dues zones està formada per diferents ítems, cadascú amb el seu pes sobre la zona a la que pertany.

Així, obtindrem una puntuació global del tren observat. Aquesta puntuació la denominarem com índex de qualitat intern de trens (IQI TR) i al llarg del temps podrem veure la seva evolució.

NIVELLS DE QUALITAT I VALORACIÓ

1.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus.

El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos. S'apreciarà a la seva superfície la presència de cera d'aspecte transparent.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95% de la superfície total.

1.2. Neteja sostres

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95% de la superfície total.

1.3. Neteja estreps.

Els estreps no tindran pols acumulada ni xiclets adherits.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95% de la superfície total.

1.4. Neteja testeres de conducció

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, ni vessaments líquids de qualsevol mena, pols, brutícia, ni objectes adhesius o greixos. El terra està net, així com el seient i altres elements de la taula de conducció.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.5. Neteja vidres

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95% de la superfície total.

1.6. Neteja Monitors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, ni vessaments líquids de qualsevol mena, ni pols / brutícia, ni objectes adhesius o greixos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95% de la superfície total.

1.7. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers, restes orgàniques, envasos de qualsevol tipus o cigarretes) i no s'apreciarà restes d'insectes.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95% de la superfície total.

1.8. Neteja de bancs

El seu aspecte és uniforme, brillant d'acord a la seva textura, sense pols apreciable al tacte, sense ditades. No presenta brutícia a la part on es troba amb el terra. Està també net i sense pols els llocs del darrera i inferiors no accessibles al públic.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95% de la superfície total.

2. MODEL "QÜESTIONARI D'AVUACIÓ DE LA NETEJA INTEGRAL DE TRENS".

NETEJA INTEGRAL TRENS	COMPOSICIO			
	LOT X	(DATA)	100%	
Terra	1	25%	100%	
Sostres	1	15%	100%	
Estreps	1	10%	100%	
Testera conducció	1	10%	100%	
Vidres	1	10%	100%	

Monitors	1	5%	100%
Paters	1	15%	100%
Bancs	1	10%	100%

5.2.3.- Control de Qualitat de la Neteja Exterior de Trens

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA NETEJA

Pel correcte compliment del qüestionari començarem observant un costat de l'exterior del tren, tenint en compte que l'observació serà amb el tren en circulació. Si fem l'avaluació d'un tren aparcats en un centre de retirada o cotxera l'observació exterior serà més exhaustiva.

En la primera columna "VALORACIÓ" es puntuarà l'estat de la neteja amb:

_ **0** si l'estat de la neteja es considera no acceptable.

_ **1** si l'estat de la neteja es considera acceptable en base als paràmetres fixats per cada element.

Procedint de la mateixa manera en les diferents zones, obtindrem una nota final fruit del producte de la nota adjudicada (0, 1) en cadascuna de les dues zones diferenciades i el seu pes (graú d'importància sobre el seu conjunt d'influència).

Cadascuna de les dues zones està formada per diferents ítems, cadascú amb el seu pes sobre la zona a la que pertany.

Així, obtindrem una puntuació global del tren observat. Aquesta puntuació la denominarem com índex de qualitat intern de trens (IQI TR) i al llarg del temps podrem veure la seva evolució.

NIVELLS DE QUALITAT I VALORACIÓ

1.1. Neteja vidres laterals i frontals

Considerem la neteja acceptable quan no presentin, residus, pols, taques, pintades, restes de mural, adhesius o cartells. La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95% de la superfície total.

1.2. Resta d'elements

Considerem la neteja acceptable quan no presentin, residus, pols, taques, pintades, restes de mural, adhesius o cartells. La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 85% de la superfície total.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95% de la superfície total.

2. MODEL "QÜESTIONARI D'AVUACIÓ DE LA NETEJA DE L'EXTERIOR DE TRENS".



NETEJA MANTENIMENT TRENS	COMPOSICIO			
	LOT X	(DATA)		100%
Parets exteriors	1	25%	100%	
Vidres	1	25%	100%	
Portes	1	20%	100%	
Vidres frontals	1	10%	100%	
Restes d'adhesius / cartells	1	10%	100%	
Restes de graffiti	1	10%	100%	

5.3.- Àmbit de Tallers

5.3.1.- Control de Qualitat de la Neteja de Manteniment de Tallers i Edificis

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA NETEJA

A continuació definim els criteris per la inspecció i valoració de la qualitat de neteja.

El nivell de neteja es valorarà amb:

- 1 punt, si l'estat de la neteja es considera acceptable en base als paràmetres fixats per cada element.
- 0 punts, si l'estat de la neteja es considera no acceptable.

Les puntuacions es portaran a la fitxa d'avaluació de neteja amb la finalitat de determinar la puntuació obtinguda.

Les puntuacions s'anotaran en les fitxes denominades:

- "Qüestionari d'avaluació de la neteja d'estacions i dependències"

amb la finalitat de determinar el nivell de puntuació obtingut, així com la seva evolució en el temps. Aquestes puntuacions s'utilitzaran en les penalitzacions per qualitat.

NIVELLS DE QUALITAT I VALORACIÓ

ACCÈS

1. ACCESSOS

1.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.2. Neteja baranes

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2. ZONA TALLER

2.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2.2. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2.3. Neteja papereres

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3. ZONA OFICINES

3.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.2. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.3. Neteja portes

Considerem la neteja acceptable quan no presentin adhesius, pols o taques.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 85% de la superfície total.

3.4. Neteja taules

El mobiliari i no tindrà adhesius, pols ni residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.5. Neteja Vidres

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3.6. Neteja papereres

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4. DEPENDÈNCIES

4.1. Neteja portes

Considerem la neteja acceptable quan no presentin adhesius, pols o taques.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 85% de la superfície total.

4.2. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5. MENJADOR

5.1. Neteja taules i cadires

El mobiliari i no tindrà adhesius, pols ni residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.2 Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.3. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6. VESTUARIS

6.1. Lavabos i dutxes

L'aspecte general ha de presentar una sensació de netedat i desinfecció. Els terres han d'estar nets, secs, sense brutícia ni pols o diferències de color entre zones inclòs els angles i racons. Les parets estaran netes, brillants i lliures de pols.

Els sanitaris i els seus elements presenten un aspecte polit i brillant.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.2. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.3. Neteja mobiliari

El mobiliari i no tindrà adhesius, pols ni residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.4. Neteja paperers

6.5. Neteja papereres

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.6. Neteja vidres/miralls

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

7. MODEL "QÜESTIONARI D'AVUACIÓ DE LA NETEJA DE MANTENIMENT DE TALLERS I EDIFICIS".

TALLERS I EDIFICIS MANTENIMENT		(UBICACIÓ)	
LOT X	(DATA)		100%
ZONA ACCÉS		10,00%	100%
Neteja Terra	1	50,00%	100%
Baranes	1	50,00%	100%
ZONA TALLER		30,00%	100%
Neteja Terra	1	60,00%	100%
Neteja Extintors	1	20,00%	100%
Neteja Papereres	1	20,00%	100%
ZONA OFICINES		20,00%	100%
Neteja Terra	1	40,00%	100%
Neteja Extintors	1	5,00%	100%
Neteja portes	1	5,00%	100%
Neteja taules	1	30,00%	100%
neteja vidres	1	10,00%	100%
Neteja Papereres	1	10,00%	100%
NETEJA DEPENDÈNCIES		5,00%	100%
Portes	1	30,00%	100%
Terres	1	70,00%	100%
NETEJA MENJADORS		15,00%	100%
Neteja taules	1	20,00%	100%
Neteja cadires	1	20,00%	100%
Neteja Terra	1	40,00%	100%
Neteja Papereres	1	20,00%	100%
NETEJA VESTUARIS		20,00%	100%
sanitaris	1	15,00%	100%
Dutxes	1	25,00%	100%
Terra	1	20,00%	100%
Mobiliari vestuaris	1	10,00%	100%
Papereres	1	10,00%	100%
Vidres/Miralls	1	15,00%	100%

5.3.2.- Control de Qualitat de la Neteja a Fons de Tallers i Edificis

CRITERIS DE VALORACIÓ DE LA NETEJA

A continuació definim els criteris per la inspecció i valoració de la qualitat de neteja.

El nivell de neteja es valorarà amb:

- 1 punt, si l'estat de la neteja es considera acceptable en base als paràmetres fixats per cada element.
- 0 punts, si l'estat de la neteja es considera no acceptable.

Les puntuacions es portaran a la fitxa d'avaluació de neteja amb la finalitat de determinar la puntuació obtinguda.

Les puntuacions s'anotaran en les fitxes denominades:

- "Qüestionari d'avaluació de la neteja d'estacions i dependències"

amb la finalitat de determinar el nivell de puntuació obtingut, així com la seva evolució en el temps. Aquestes puntuacions s'utilitzaran en les penalitzacions per qualitat.

NIVELLS DE QUALITAT I VALORACIÓ

ACCÈS

1. ACCESSOS

1.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

1.2. Neteja baranes

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2. ZONA TALLER

2.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens

proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2.2. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

2.3. Neteja papereres

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

3. ZONA TOPERES

3.1. Neteja toperes

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4. ZONA OFICINES

4.1. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.2. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.3. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.4. Neteja portes

Considerem la neteja acceptable quan no presentin adhesius, pols o taques.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 85% de la superfície total.

4.5. Neteja taules

El mobiliari i no tindrà adhesius, pols ni residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.6. Neteja Vidres

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4.7. Neteja papereres

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

4. DEPENDÈNCIES

4.1. Neteja portes

Considerem la neteja acceptable quan no presentin adhesius, pols o taques.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 85% de la superfície total.

4.2. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5. MENJADOR

5.1. Neteja taules i cadires

El mobiliari i no tindrà adhesius, pols ni residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.2. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.3 Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

5.4. Neteja extintors

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, vessaments líquids de qualsevol mena, pols / brutícia, papers, restes orgàniques, envasos, objectes adhesius o greixos que ocupin en un 95 % de la superfície total exterior o interior.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6. VESTUARIS

6.1. Lavabos i dutxes

L'aspecte general ha de presentar una sensació de netedat i desinfecció. Els terres han d'estar nets, secs, sense brutícia ni pols o diferències de color entre zones inclòs els angles i racons. Les parets estaran netes, brillants i lliures de pols.

Els sanitaris i els seus elements presenten un aspecte polit i brillant.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.2. Neteja terra

Considerem la neteja acceptable quan no presentin residus, ni pols, ni taques, ni diferències de color als racons. El trobament amb parets està net, sense adhesius, pols ni residus. El terra ens proporciona un aspecte de superfície brillant, uniforme, sense diferències de color al centre de passadissos.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.3. Neteja parets

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius (al terra o franja també: vessaments líquids o sòlids de qualsevol mena, papers o restes orgàniques).

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.4. Neteja mobiliari

El mobiliari i no tindrà adhesius, pols ni residus.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.5. Neteja papereres

El seu aspecte és net, uniforme i brillant. No presenten brutícia, ni pols ni adhesius de cap mena.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

6.6. Neteja vidres/miralls

Considerem la neteja acceptable quan no hi hagi taques, pols, brutícia incrustada o adhesius.

La puntuació d'1 punt requereix que hi hagi aquesta sensació de neteja al 95 % de la superfície total.

7. MODEL "QÜESTIONARI D'AVUACIÓ DE LA NETEJA A FONS DE TALLERS I EDIFICIS".

TALLERS I EDIFICIS A FONS		(UBICACIÓ)	
LOT X	(DATA)		100%
ZONA ACCÉS		10,00%	100%
Neteja Terra	1	50,00%	100%
Baranes	1	50,00%	100%
ZONA TALLER		30,00%	100%
Neteja Terra	1	35,00%	100%
Neteja Extintors	1	10,00%	100%
Neteja Fossats	1	35,00%	100%
Neteja Papereres i altres elements	1	20,00%	100%
ZONATOPERES		10,00%	100%
Neteja topera	1	100,00%	100%
ZONA DESPATXOS		20,00%	100%
Neteja Terra	1	30,00%	100%
Neteja Parets	1	20,00%	100%



Neteja Extintors	1	5,00%	100%
Neteja portes	1	15,00%	100%
Neteja taules	1	10,00%	100%
neteja vidres	1	15,00%	100%
Neteja Papereres	1	5,00%	
NETEJA DEPENDÈNCIES		5,00%	100%
Portes	1	30,00%	100%
Terres	1	70,00%	100%
NETEJA MENJADORS		10,00%	100%
Neteja taules	1	10,00%	100%
Neteja cadires	1	10,00%	100%
Neteja Parets	1	25,00%	100%
Neteja Terra	1	30,00%	100%
Neteja vidres	1	25,00%	100%
NETEJA VESTUARIS		15,00%	100%
sanitaris	1	10,00%	100%
Dutxes	1	20,00%	100%
Terra	1	25,00%	100%
Parets	1	20,00%	100%
Mobialiari vestuaris	1	15,00%	100%
Papereres	1	5,00%	100%
Vidres/Miralls	1	5,00%	100%