MATERIALE DI LAVORO 2.7 · CAPITOLO 2 — LA PROSPETTIVA OPERATIVA · CASO PRINCIPALE: MONTECATINI TERME

Controllo operativo in housekeeping e lavanderia

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1a — ISO 14001:2026, sottocapitolo 2.7 (pagina 311 del libro)

DOMANDA GUIDA

Affidare un processo all'esterno può ridurre davvero l'impronta ambientale di un albergo. Non porta però con sé, da solo, i requisiti ambientali che l'albergo si era dato per quel processo: quelli arrivano al fornitore soltanto se qualcuno li determina e glieli comunica.

1 · Patto di verifica: le affermazioni del mercato alla prova della norma

Copiato dal libro. L'ultima colonna è per il vostro albergo: che cosa vale qui, e come lo sapete.

Che cosa si afferma	È un obbligo?	Valutazione del volume	Nel nostro albergo
La norma considera migliorata la prestazione ambientale per il solo fatto di esternalizzare un processo	No	Lezione del caso: a Montecatini l'impronta misurata in casa è scesa, ma un aspetto significativo si è spostato presso il fornitore	
La norma richiede di comunicare i requisiti ambientali pertinenti ai fornitori esterni	Sì	Requisito (8.1): scegliere un fornitore serio e competente non sostituisce la comunicazione dei requisiti	
La norma richiede che la comunicazione avvenga per iscritto, prima che il lavoro cominci	Solo in parte	Requisito: determinare e comunicare; la forma scritta preventiva è la regola operativa del volume, particolarmente opportuna nei capitolati, e può essere richiesta anche da legge o contratto	
La norma considera coperti gli impegni dell'albergo se il fornitore rispetta il titolo del proprio scarico	No	Spiegazione: il titolo riguarda la legge che vale per il fornitore, non gli impegni volontari che l'albergo ha adottato come obblighi di conformità	
La norma limita la comunicazione dei requisiti a chi lavora dentro l'albergo	No	Requisito: vale per i fornitori esterni, appaltatori compresi, anche quando il lavoro si svolge nei loro stabilimenti	
La norma considera già incluse le considerazioni ambientali nei criteri di prezzo, capacità e qualità	No	Requisito: i requisiti ambientali vanno determinati di proposito; non entrano da soli in una gara d'acquisto	
La norma richiede di continuare a verificare il fornitore dopo l'avvio del rapporto	Solo in parte	Requisito: i processi forniti dall'esterno restano sotto controllo o influenza dell'albergo; la verifica annuale delle schede è il metodo del volume, proporzionato all'aspetto	

Che cosa si afferma	È un obbligo?	Valutazione del volume	Nel nostro albergo
La legge obbliga in generale l'albergo a imporre requisiti ambientali ai fornitori privati	No	Non c'è una regola generale di questo tipo, salvo obblighi specifici di singole norme o contratti: a Montecatini il requisito nasce dalla ISO 14001 e dall'impegno volontario	

2 · Errori comuni: un'autoverifica

Spuntate ogni errore che riconoscete nel vostro albergo e annotate dove si vede.

☐ Considerare la riduzione dei consumi interni come prova che un'esternalizzazione è sana sotto ogni profilo.

☐ Scegliere un fornitore su prezzo, capacità e qualità senza inserire fra i criteri i requisiti ambientali dell'albergo.

☐ Ritenere che il rispetto del titolo ambientale del fornitore copra anche gli impegni volontari dell'albergo.

☐ Firmare un contratto di servizio senza alcuna clausola ambientale.

☐ Non rileggere i contratti esistenti quando si aggiunge un aspetto significativo o un nuovo obbligo di conformità.

☐ Verificare il fornitore solo al momento della scelta e mai più dopo.

☐ Rispondere al vuoto cambiando fornitore senza correggere il processo che lo ha prodotto.

☐ Lasciare pubblicata una promessa ambientale che dipende da un processo ormai fuori dal controllo dell'albergo.

3 · Una checklist per la prossima esternalizzazione

La checklist del libro, con una colonna per la vostra risposta.

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Questo processo è collegato a un aspetto significativo del nostro registro?	È la domanda che avrebbe fermato il vuoto di Montecatini prima della firma	
I nostri requisiti ambientali sono scritti nel contratto, o solo detti a voce?	Reputazione e prove di qualità non sostituiscono la comunicazione dei requisiti	
Il processo d'acquisto prevede un visto ambientale, o tutto dipende da chi se ne ricorda?	A Montecatini il vuoto esisteva perché quel compito non era di nessuno	
Se il fornitore cambiasse prodotti o proprietà domani, lo sapremmo?	La verifica alla sola scelta iniziale non protegge dalla deriva nel tempo	
Quando rivediamo il registro degli aspetti, guardiamo anche i contratti esterni?	Un aspetto non smette di essere significativo perché si è spostato fuori dalle mura	
Le nostre promesse pubbliche dipendono da processi affidati ad altri?	Un'asserzione ambientale resta dell'albergo anche quando il lavoro lo fa un fornitore	

4 · Che cosa mostrerebbe che funziona

Domande, non requisiti: sono ricavate da «Che cosa dice la norma» e «Applicazione pratica» del sottocapitolo. I punti fra parentesi sono quelli che il sottocapitolo cita; dove cercare l'evidenza è una pratica proposta da questo volume, non un requisito della ISO 14001.

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
I requisiti ambientali pertinenti sono stati determinati e comunicati ai fornitori esterni (8.1), per iscritto e prima che il lavoro cominci come propone il volume?	Contratti e capitolati, clausole ambientali	☐
Un impegno volontario adottato dall'albergo (6.1.3) è arrivato al fornitore che ora svolge l'attività?	Contratto con la lavanderia; schede tecniche consegnate	☐
Tutti i contratti esterni sono stati letti contro il registro degli aspetti?	Nota della revisione dei contratti	☐
Ogni proposta di esternalizzazione legata a un aspetto significativo riceve un visto ambientale prima della gara?	Procedura di esternalizzazione; visti registrati	☐
I fornitori più rilevanti sono verificati periodicamente, e non solo alla firma?	Verifiche documentali annuali	☐

5 · Sintesi operativa: piano d'azione

Le azioni della sintesi operativa del libro. Responsabile e scadenza li decidete voi.

Azione	Responsabile	Scadenza
Da fare subito — Elencare tutti i processi affidati all'esterno collegati a un aspetto significativo e controllare, contratto per contratto, se i requisiti dell'albergo sono scritti nelle clausole o esistono solo nelle intenzioni.		
Da pianificare — Inserire nella procedura d'acquisto un visto ambientale obbligatorio prima di ogni esternalizzazione significativa, e costruire un modello di contratto che contenga i requisiti ambientali per impostazione, invece di affidarsi alla memoria di chi compra.		
Da tenere sotto controllo — Prevedere verifiche periodiche dei fornitori più rilevanti, rileggere i contratti a ogni nuovo aspetto significativo o nuovo obbligo di conformità e controllare che le asserzioni pubbliche dell'albergo restino vere anche per i processi svolti da altri.		

> *Che cosa questo foglio non è: la ISO 14001 non prescrive questo modulo. È uno strumento di lavoro tratto dal libro; la norma, e per gli obblighi di legge le fonti ufficiali e i professionisti qualificati, governano il caso reale. Materiale indipendente; non affiliato né approvato da ISO, UNI, ACCREDIA o da alcun ente di certificazione. Prevale il testo della norma.*