



NORMA ERSI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI SERRATURIERE – 002-6:11

1.	Introduzione	1
2.	Scopo e campo di applicazione	1
3.	Riferimenti normativi.....	1
4.	Termini e definizioni.....	1
5.	Requisiti	1
5.1	Ambiente di lavoro.....	1
5.2	Attrezzatura e macchinari utilizzati	1
5.3	Tipologia di prodotto	2
5.4	Procedure di lavoro	2
5.5	Assistenza al cliente	3
5.6	Formazione e aggiornamento.....	3
5.7	Etica professionale	3
5.8	Verifica soddisfazione	3
	MODULO RICHIESTA INTERVENTO	Error! Bookmark not defined.
	SCHEDA INTERVENTO	Error! Bookmark not defined.
	ELENCO ATTREZZATURA PER DUPLICAZIONE CHIAVI.....	7
	ELENCO ATTREZZATURA PER INTERVENTI	8
	TABELLA INDICATORI.....	9

N.rev.	Data	Descrizione	Rif.Capitoli	Note
0	12.04.2008	Prima stesura		
1	29.04.2008	Revisione	Tabella indicatori Foglio C1 Foglio C2 Foglio C3 Foglio C4	
2	26.05.2008	Revisione	Par. 5.3 Par. 5.6 Par. 5.8	
3	20.09.2008	Revisione	Par. 5.3 Par. 5.6 Par. 5.8 Foglio C4 Tabella indicatori	
4	10.10.2008	Revisione	Foglio C2 Tabella indicatori	
5	20.09.2011	Revisione	Par.5.1 Par.5.3 Par.5.5 Foglio C3 Foglio C4 Tabella indicatori	
6	18.11.11	Revisione	Foglio C1 Foglio C2	
Preparato da: Consiglio Nazionale		Approvato da: Presidente Fusillo Rocco		



NORMA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI SERRATURIERE

1. Introduzione

La presente norma è stata elaborata dalla commissione serraturieri di ERSI.

La presente norma viene pubblicata a livello nazionale sull'organo di informazione di ERSI Ferramenta 2000 e a livello Europeo sull'organo di informazione di ELF Insight.

2. Scopo e campo di applicazione

La presente norma costituisce il documento che definisce i requisiti richiesti per il riconoscimento del servizio di serraturiere, inteso come figura professionale che opera nel campo delle chiusure meccaniche e/o elettroniche.

Alla presente norma si farà riferimento per la valutazione del servizio offerto dai serraturieri, siano essi membri ERSI che esterni.

3. Riferimenti normativi

La presente norma rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni citate.

Successive modifiche ai testi citati valgono solamente se espressamente indicate nella presente norma come aggiornamento o revisione.

4. Termini e definizioni

Ai fini della seguente norma si applicano le definizioni seguenti:

- Serraturiere:* figura professionale che fornisce il prodotto o servizio, di seguito denominato fornitore o azienda.
- Cliente:* il destinatario del prodotto o servizio.
- Prodotto:* bene materiale o servizio offerto dall'azienda.
- Contratto:* requisiti concordati tra l'azienda e il cliente.
- Azienda:* organizzazione, ente o impresa sotto qualsiasi forma giuridica, pubblica o privata.

5. Requisiti

5.1 Ambiente di lavoro

Il serraturiere, per meglio svolgere la sua attività, dovrà disporre di ambiente di lavoro idoneo.

5.2 Attrezzatura e macchinari utilizzati

L'attrezzatura e i macchinari utilizzati per il servizio di serraturiere, interno ed esterno, devono essere idonei allo svolgimento di un servizio efficace e completo. Elenco delle attrezzature minime richieste è contenuto nei fogli C3 Elenco attrezzatura duplicazione chiavi e C4 Elenco attrezzatura per interventi.

I macchinari e le attrezzature utilizzati devono rispettare le esigenze di manutenzione e taratura.

5.3 Tipologia di prodotto

Ai fini della presente norma sono stati individuate le seguenti specie di servizi offerti dai serraturieri:

Vendite serrature e chiusure tecniche
Duplicazione chiavi
Installazione di serrature e chiusure tecniche
Manutenzione su serrature e chiusure tecniche
Assistenza su serrature e chiusure tecniche

I servizi offerti dal serraturiere possono, inoltre, essere previsti con la copertura di assistenza nelle 24 ore.

I prodotti ai quali si riferisce la presente norma sono i seguenti:

Serrature azionate meccanicamente, chiavistelli e piastre di bloccaggio

Riferimento normativo: UNI EN 12209:05

Serrature multi punto e piastre di bloccaggio

Riferimento normativo: pr EN 15685

Serrature azionate elettromeccanicamente e piastre di bloccaggio

Riferimento normativo: UNI EN 14846:08

Cilindri per serrature

Riferimento normativo: UNI EN 1303:05

Cilindri mecatronici

Riferimento normativo: pr EN15684

Lucchetti e accessori

Riferimento normativo: UNI EN 12320:02

Dispositivi per le uscite antipanico azionati mediante una barra orizzontale

Riferimento normativo: UNI EN 1125:08

Dispositivi per uscite di emergenza azionati mediante maniglia a leva o piastra a spinta

Riferimento normativo: UNI EN 179:08

Dispositivi antipanico a rilascio elettrico

Riferimento normativo: pr EN 13633

Serrature di alta sicurezza

Riferimento normativo: UNI EN 1300:04

Casseforti per uso privato

Riferimento normativo: UNI EN 14450:05

Casseforti, casseforti per ATM, porte per camere corazzate e camere corazzate

Riferimento normativo: UNI EN 1143-1:09

Finestre di sicurezza, porte di sicurezza, chiusure oscuranti di sicurezza

Riferimento normativo: UNI ENV 1627:11

5.4 Procedure di lavoro

Le procedure di lavoro utilizzate dal serraturiere dovranno garantire l'espletamento di un servizio completo, in risposta alle esigenze del cliente.

Il serraturiere dovrà essere in grado di rispondere celermente in caso di urgenze e gestire le chiamate non urgenti in modo appropriato.

E' necessario che l'azienda sia disponibile verso il cliente, per fornire chiarimenti e suggerimenti al fine di arrivare a definire con il cliente la miglior soluzione possibile. **A tal fine si richiede la compilazione della parte richiesta di intervento del foglio C1.**

Dovrà essere in grado di quantificare in modo chiaro i diritti di chiamata al momento della richiesta e i costi di intervento in fase successiva.

Dovrà registrare puntualmente gli interventi effettuati e il benessere del cliente sulla parte scheda di intervento del foglio C1 che dovrà rilasciare in copia al cliente stesso.

Il foglio C1 sarà considerato valido ai fini contrattuali da entrambe le parti con l'apposizione della firma.

5.5 Assistenza al cliente

In fase di espletamento della fornitura l'azienda dovrà fornire le necessarie indicazioni tecniche e modalità di uso del prodotto e dovrà fornire la necessaria assistenza tecnica anche successivamente alla fornitura del prodotto o servizio, entro i termini di garanzia.

Per maggior chiarezza e trasparenza dovrà essere rilasciata al cliente una scheda dei servizi offerti dall'azienda che riassume brevemente i servizi e le modalità adottate dalla stessa.

5.6 Formazione e aggiornamento

Ogni figura tecnica professionale è elemento attivo e contributivo al funzionamento del servizio offerto dall'azienda. E' quindi necessario formare in modo appropriato il personale tecnico, sia in fase iniziale di fornitura del servizio che successivamente, con aggiornamenti periodici. I tempi e le modalità di aggiornamento saranno stabilite di concerto con l'azienda, in funzione del ruolo che ogni tecnico ha all'interno dell'azienda stessa.

La formazione prevede:

- Corsi di formazione per il personale tecnico
- Corsi di aggiornamento per il personale tecnico
- Partecipazione a incontri formativi
- Aggiornamento sull'evoluzione e le problematiche di settore, dimostrato attraverso l'appartenenza a organismi che svolgono attività in tal senso (associazioni di settore, gruppi di lavoro di enti italiani o europei, ecc.)
- Istruzione per l'uso di macchinari o attrezzature specifiche

Ogni singolo evento formativo dovrà risultare da appropriata documentazione e ne dovrà essere presentato attestato di partecipazione.

5.7 Etica professionale

Il serraturiere dovrà dimostrare di svolgere il suo lavoro secondo etica professionale e dignità, sempre pronto a usare la sua conoscenza, le sue capacità e abilità per il miglioramento dell'immagine di serraturiere.

Dovrà praticare la professione con spirito di equità verso i clienti, evitando di utilizzare modalità improprie e favoritismi.

Dovrà assicurare che il lavoro sia svolto nel rispetto dei più alti standard di efficienza e sicurezza, rispettando licenze e norme.

Dovrà assicurare, nell'interesse del cliente, la segretezza e sicurezza di informazioni, dei codici, chiavi e installazioni di cui viene a conoscenza nello svolgimento del suo lavoro

Dovrà evitare di collaborare con società o persone che, a sua conoscenza, abbiano procedimenti penali a loro carico.

5.8 Verifica soddisfazione

Il serraturiere dovrà dimostrare di fornire un servizio che soddisfi la clientela.

Per ogni intervento effettuato dovrà rilevare il grado di soddisfacimento del cliente nel foglio C1 ed esaminare periodicamente i risultati.

Nel foglio C1 dovrà essere prevista la possibilità da parte del cliente di inviare segnalazione di non soddisfacimento o reclamo a ERSI, all'eventuale organismo di certificazione o associazione a tutela dei consumatori.

Dati aziendali	CERTIFICATO N. del _____ rev.1			
RICHIESTA DI INTERVENTO				
<input type="checkbox"/> RICHIESTA URGENTE				
Richiedente: _____		Nato: _____ il _____		
Residente: _____		Cap: _____	Città: _____	Prov: _____
Telefono: _____		Cellulare: _____	Fax: _____	
Email: _____		Cod.fisc.: _____		P.IVA: _____
Documento: <input type="checkbox"/> CARTA IDENTITA' <input type="checkbox"/> PATENTE <input type="checkbox"/> PASSAPORTO, Rilasciato da: _____ il: _____				
In qualità di: <input type="checkbox"/> PROPRIETARIO, <input type="checkbox"/> AFFITTUARIO, <input type="checkbox"/> AMMINISTRATORE <input type="checkbox"/> RAPPRESENTANTE LEGALE, <input type="checkbox"/> altro _____				
Richiede un intervento per: <input type="checkbox"/> APERTURA <input type="checkbox"/> SOSTITUZIONE SERRATURA <input type="checkbox"/> altro _____				
<input type="checkbox"/> PORTA ABITAZIONE		<input type="checkbox"/> PORTA CANTINA		<input type="checkbox"/> PORTA NEGOZIO
<input type="checkbox"/> PORTA CONDOMINIALE		<input type="checkbox"/> PORTA SOFFITTA		<input type="checkbox"/> CASSAFORTE
<input type="checkbox"/> PORTA O BASCULA BOX		<input type="checkbox"/> PORTA UFFICIO		<input type="checkbox"/> PORTA CAVEAU
<input type="checkbox"/> ARMADIO BLINDATO <input type="checkbox"/> AUTO <input type="checkbox"/> altro _____				
Luogo intervento: _____		Citofono: _____	Scala: _____	Piano: _____
Referente: _____		Telefono: _____		Cellulare: _____
Includiamo DICHIARA: Di avere i requisiti legali, poteri e facoltà per richiedere l'intervento. Di assumersi qualsiasi responsabilità civile o penale che derivi dall'intervento richiesto. Di assumersi la responsabilità contrattuale nei confronti della ditta per l'intervento richiesto. Di riconoscere alla ditta l'imposta pari al diritto di chiamata nel caso si verifichi l'impossibilità in seguito al sopralluogo, di effettuare l'intervento.				
Firma del richiedente: _____				
SCHEDA DELL'INTERVENTO				
<input type="checkbox"/> IN GARANZIA <input type="checkbox"/> FUORI GARANZIA <input type="checkbox"/> CON URGENZA				
Data: _____	Ora di chiamata: _____	Ora inizio lavoro: _____	Ora termine lavoro: _____	N. tecnici intervenuti: _____
		Km: _____		Ora di viaggio: _____
Descrizione intervento: _____				

Materiale utilizzato				
Articolo:	Descrizione:	Q.tà:	Prezzo unitario:	Prezzo:
Totale materiale: _____ Diritto di chiamata: _____ Intervento: _____ Ore viaggio: _____ Km: _____ Maggiorazione urgenza: _____ Altre spese: _____ Totale IVA inclusa: _____				
Con la firma del presente documento, IL CERCHIATURIERE garantisce di aver svolto il lavoro nel rispetto dei più alti standard di efficienza e sicurezza, rispettando licenze e norme. Assicura la segretezza e sicurezza di informazioni, del codice, chiavi ed installazioni di cui è venuto a conoscenza nello svolgimento del suo lavoro. Si impegna a fornire la necessaria assistenza tecnica anche successivamente alla firmatura del prodotto e servizio.		Con la firma del presente documento, IL CLIENTE dichiara di aver ricevuto le necessarie indicazioni tecniche e modalità di utilizzo del prodotto. Che il lavoro è stato eseguito secondo quanto previsto in fase preliminare e nei tempi previsti. Dichiara inoltre di ritenere: <input type="checkbox"/> MOLTO SODDISFATTO <input type="checkbox"/> SODDISFATTO <input type="checkbox"/> POCO SODDISFATTO		
Firma del tecnico: _____		Firma del cliente: _____		
Qualunque reclamo afferente l'intervento potrà essere segnalato a: ERSI - Viale Umbra 2 - 21050 Pizzanese di Pieve Francina (MI) - Fax 02 5072 5554 - email: info@ersi.it UNC - Comitato di Modena - 41100 Modena (MO) - Fax 051 231 582 All'organizzazione di call center: ICIM SpA - Piazza Don Mappelli 75 - 20095 Spole San Giovanni (MI) - Tel. 02 725.911 - Fax 02 7200.2058 - email: info@icim.it				

Omissis

ELENCO ATTREZZATURA PER DUPLICAZIONE CHIAVI

Macchina duplicazione chiavi piatte per cilindro
Macchina duplicazione chiavi a mappa, doppia mappa e pompa
Macchina duplicazione chiavi tubolari
Macchina duplicazione chiavi punzonate e tracciate
Macchine elettroniche
Macchine per trasponder auto
Varietà referenze >1000
Calibro elettronico
Compensatore

ELENCO ATTREZZATURA PER INTERVENTI

Set chiavi fisse
Chiave a rullino
Set chiavi a brugola
Set chiavi torx
Cacciavite taglio piccolo, medio, grande
Cacciavite a croce Phillips piccolo, medio, grande
Cacciavite ad angolo a croce
Cacciavite ad angolo a taglio
Pinza poligrip
Pinza universale
Pinza becchi lunghi dritta
Pinza curva
Tronchese
Martello
Cutter
Seghetto
Bullino automatico
Torcia
Lime ad ago
Lima piatta parallela
Lima mezzatonda o tonda
Set estrazione chiavi rotte
Set frese coniche hss
Calibro
Serie punte hss e widia
Serie maschi a mano
Giramaschi
Metro
Lubrificante tipo svitol, crc, wd40
Tubetto o barattolo grasso

Prolunga
Adattatore prolunga spina blu
Trapano
Smerigliatrice
Set frese
Set frese a tazza
Frese legno e metallo per trapano
Svasatore hss
Cacciaspine
Tenaglia
Guanti antitaglio
Occhiali di protezione
Rivettatrice
Saldatrice ad elettrodo
Saldatore a stagno
Maschera per saldare
Avvitatore
Pistola silicone
Pistola silicone chimico
Paranchino
Scalpello da legno
Scalpello da ferro
Scalpello muratore
Set mecchie
Tester
Forbici
Pinze cablaggio
Nastro isolante

TABELLA INDICATORI

Indicatore	Descrizione	Formula di calcolo	Frequenza rilevazione	Valore di riferimento	Commenti
Ambiente di lavoro					
<i>Spazio dedicato al servizio</i>			All'inizio		
Attrezzatura e macchinari a norma					
<i>Attrezzature aziendali</i>	Indicare le attrezzature utilizzate dall'azienda. Indicare procedure di manutenzione e taratura.		6 mesi	Elenco delle attrezzature aziendali ed eventuali certificazioni. Procedure di manutenzione e taratura e tenuta dei registri.	
<i>Attrezzature per duplicazione chiavi</i>	Indicare le attrezzature utilizzate dall'azienda. Indicare procedure di manutenzione e taratura.	Lista	6 mesi	Elenco delle attrezzature aziendali ed eventuali certificazioni. Procedure di manutenzione e taratura e tenuta dei registri.	
<i>Attrezzature per tecnico</i>	Indicare le attrezzature utilizzate dai singoli tecnici facendo riferimento all'elenco di attrezzatura minima previsto.	Lista	Annuale	Elenco ed eventuali certificazioni.	
Tipologia di lavoro					

<i>Vendita</i>	Descrivere lo spazio vendita: funzionalità ambiente, organizzazione spazi, esposizione.		Annuale	Descrizione corredata da piantina e foto	
<i>Duplicazione</i>	Descrivere la procedura di duplicazione chiavi, nel rispetto di quanto previsto dalle case costruttrici e dalla normativa vigente.	Varietà referenze >1000 Controllo duplicazione chiavi.	Annuale	Procedura del servizio di duplicazione indicando la varietà delle referenze disponibili.	
<i>Installazione</i>	Descrivere le procedure di installazione.	Fogli C1 e C2	Descrizione del servizio annuale. Schede ogni intervento.	Procedura del servizio di installazione. Compilazione modulo di intervento (foglio C1) e scheda di intervento (foglio C2)	
<i>Assistenza</i>	Descrivere le procedure di manutenzione	Fogli C1 e C2	Descrizione del servizio annuale. Schede ogni intervento.	Procedura del servizio di installazione. Compilazione modulo di intervento (foglio C1) e scheda di intervento (foglio C2)	
Procedure di lavoro					
<i>Tempo risposta alle chiamate urgenti</i>	Tempo di attesa alle chiamate telefoniche.			30 secondi	
<i>Quantificazione dell'intervento</i>		Listino ERSI di riferimento maggiorato al massimo del 50% per il 25% degli interventi.			
<i>Gestione interventi urgenti</i>	Tempo massimo entro il quale l'intervento viene eseguito			Nella giornata	
<i>Gestione interventi notturni (19.30-8,30)</i>	Tempo massimo entro il quale l'intervento viene eseguito			Entro 4 ore	

<i>Schede intervento</i>	Compilazione modulo di intervento e scheda di intervento.		Ogni chiamata	Contenuto minimo come da indicazioni contenute nei fogli C1 e C2	Copia da rilasciare al cliente
Assistenza					
<i>Individuazione necessità</i>	Compilazione del modulo di intervento.		Ogni chiamata	Contenuto minimo come da indicazioni contenute nei fogli C1.	
<i>Indicazioni tecniche e istruzioni operative</i>	Lasciare istruzioni di utilizzo e istruzioni operative		Ogni chiamata		
<i>Assistenza post vendita</i>			Ogni chiamata		
Formazione					
<i>Formazione iniziale</i>	Corsi di formazione.	Ore per tecnico		8 ore di formazione interna	
<i>Corso base formazione tecnici</i>	Partecipazione a incontri formativi.	Ore per tecnico		16 ore teorico/pratiche	
<i>Supporto</i>	Supporto ai serraturieri in fase di inserimento in organico.	Scheda addestramento		30 giorni	
<i>Supporto</i>	Supporto ai serraturieri per interventi esterni.	Scheda addestramento		1 anno	
<i>Istruzione uso macchinari</i>	Istruzioni per l'uso di macchinari o attrezzature specifiche.			Procedure	
<i>Aggiornamento</i>	Corsi di aggiornamento per il personale tecnico. Partecipazione a incontri formativi.	Ore per tecnico		8 ore annue	

<i>Cooperazione e accreditamento associazioni del settore</i>	Appartenenza ad associazioni di settore con lo scopo di cooperare nell'interesse dell'attività di serraturiere, scambiandosi informazioni ed esperienze			2 eventi annuali associativi, di gruppi di lavoro o commissioni.	
Etica professionale					
<i>Equità</i>	Applicazione di listini ERSI nei limiti consentiti	Listino ERSI di riferimento maggiorato al massimo del 30% per il 25% degli interventi.			Dichiarazione di adesione a quanto previsto al punto 5.7
<i>Rispetto degli standard, norme e leggi</i>				Disponibilità, conoscenza e rispetto delle norme.	
<i>Riservatezza e segretezza</i>					Dichiarazione di adesione a quanto previsto al punto 5.7
<i>Correttezza professionale</i>					Dichiarazione di adesione a quanto previsto al punto 5.7
Soddisfacimento					
<i>Grado di soddisfazione del cliente</i>					
<i>Analisi periodica</i>					