



Titolo del documento	Approvazione	Revisione
Istruzioni Operative Operatore Fiduciario		0

ISTRUZIONI OPERATIVE OPERATORE FIDUCIARIO

“Portierato e Reception”



Data Emissione	Emissione effettuata da	Pagina:
03 maggio 2021	Vedetta 2 Mondialpol s.p.a.	1 di 6

Titolo del documento	Approvazione	Revisione
Istruzioni Operative Operatore Fiduciario		0

1) SCOPO

Scopo della presente istruzione è quello di definire le modalità di svolgimento delle attività operative del personale deputato ai servizi di portineria e reception presso le utenze ove, di volta in volta, gli operatori possono essere incaricati del servizio.

2) SPECIFICITA'

Le presenti istruzioni vogliono fornire una indicazione “di massima” delle attività che possono essere svolte nei servizi in cui sono impegnati gli operatori fiduciari. Le Istruzioni Operative di dettaglio saranno fornite dai clienti che, di concerto con la nostra azienda, rilasceranno le indicazioni utili per lo svolgimento specifico del servizio.

3) ASPETTI COMPORTAMENTALI

Il Portiere o l'addetto alla Reception nell'espletamento del proprio servizio, assumerà toni e terrà comportamenti mirati a proiettare all'esterno una corretta immagine dell'azienda e, pertanto, dovrà:

- ✓ mantenere un comportamento irreprensibile ed esemplare sotto ogni aspetto ed in qualsiasi circostanza durante il servizio di portierato/reception;
- ✓ essere sempre puntuale;
- ✓ avere la massima cura della persona e dell'uniforme;
- ✓ essere cortese ed esauriente, usando sempre tatto, cautela e discrezione soprattutto nelle circostanze difficili e critiche;
- ✓ evitare comportamenti non attinenti all'attività lavorativa (es. leggere il giornale, guardare la televisione, utilizzare smartphone, giochi elettronici, etc.);
- ✓ svolgere il servizio in postazione con contegno (es. non fumare, chiacchierare, mangiare, etc.);
- ✓ mantenere riservate le informazioni apprese durante lo svolgimento del servizio;

Data Emissione	Emissione effettuata da	Pagina:
03 maggio 2021	Vedetta 2 Mondialpol s.p.a.	2 di 6

Titolo del documento	Approvazione	Revisione
Istruzioni Operative Operatore Fiduciario		0

- ✓ custodire con cura e mantenere in efficienza il materiale in dotazione alla portineria/reception;
- ✓ tenere aggiornate ed in evidenza tutte le disposizioni, procedure, ordini di servizio, circolari e comunicazioni, emesse dal Committente, che riguardano direttamente od anche solo marginalmente il servizio;
- ✓ curare attentamente le modalità di impiego e l'archiviazione di eventuali registri, procedure, moduli e stampati usati nell'espletamento delle attività.

4) DOTAZIONI/MATERIALE

L'operatore dei Servizi Fiduciari di Vedetta 2 Mondialpol dovrà essere dotato di:

1. Uniforme fornita dall'azienda;
2. Strumenti di comunicazione per il contatto con la pattuglia di guardie particolari giurate Vedetta 2 Mondialpol (nel caso il servizio sia abbinato alla vigilanza);
3. Registro delle novità e anomalie;

Sul sito saranno inoltre presenti le dotazioni fornite direttamente dai clienti a seconda delle loro necessità unitamente alla documentazione specifica da compilare.

5) MODALITA' DEL SERVIZIO

Attività del servizio di reception

Gli addetti alla reception, per consentire l'accesso dei visitatori alle sedi, potranno svolgere le seguenti principali attività:

- ✓ identificazione del visitatore mediante documento di identità;
- ✓ richiesta al visitatore del nominativo della persona presso la quale intende recarsi e verifica della disponibilità di quest'ultima all'incontro;
- ✓ registrazione dei dati del visitatore su registro fornito dal Committente;

Data Emissione	Emissione effettuata da	Pagina:
03 maggio 2021	Vedetta 2 Mondialpol s.p.a.	3 di 6

Titolo del documento	Approvazione	Revisione
Istruzioni Operative Operatore Fiduciario		0

- ✓ informazione della presenza di sistemi di videosorveglianza e, al visitatore esterno, richiesta di consenso per iscritto relativa al trattamento dei propri dati personali (D.lgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679 o specifiche normative locali);
- ✓ consegna eventuale di una nota informativa sulle misure di tutela della salute e sicurezza della sede;
- ✓ consegna del documento di riconoscimento aziendale al visitatore in entrata;
- ✓ ritiro del documento di riconoscimento aziendale e della scheda al termine della visita;
- ✓ restituzione del documento di identificazione;
- ✓ gestione prenotazioni e assistenza sale riunioni o spazi per gli incontri (se esistente).

Attività del servizio di portierato

L'attività, definita di mera vigilanza "passiva" , sarà sviluppata nell'orario di apertura al pubblico e consisterà nel:

- ✓ Segnalare l'accesso di persone non autorizzate evidenziando gli elementi di criticità riscontrati ;
- ✓ Controllare gli accessi e l'afflusso alla sede di persone, automezzi e merci, in entrata e in uscita;
- ✓ Trascrivere sul registro le eventuali novità di interesse per l'azienda cliente e per il collega incaricato dell'eventuale turno successivo;
- ✓ Custodire le eventuali chiavi degli insediamenti presidiati e dei locali di particolare criticità, gestendone la movimentazione secondo specifiche modalità da definire con il cliente;
- ✓ In caso di accesso veicoli con merci effettuare una prima verifica dei documenti di trasporto allegati alle merci in ingresso ai siti;

Data Emissione	Emissione effettuata da	Pagina:
03 maggio 2021	Vedetta 2 Mondialpol s.p.a.	4 di 6

Titolo del documento	Approvazione	Revisione
Istruzioni Operative Operatore Fiduciario		0

- ✓ Le eventuali situazioni anomale riscontrate possono essere direttamente risolte con intervento diretto del portiere solo se non costituiscono pericolo per lo stesso. Negli altri casi dovrà essere contattato direttamente un referente del cliente o il personale appositamente previsto (es. personale di manutenzione, vigili del fuoco);
- ✓ In caso di anomalie l'operatore, a seconda della gravità, dovrà interpellare i numeri utili affissi nell'apposita cartellonistica o il reperibile dell'azienda;
- ✓ In caso di intrusione non autorizzata il portiere non deve effettuare un intervento diretto, ma deve contattare l'istituto di vigilanza autorizzato dal cliente (se esistente) o le Forze di Polizia;

In entrambi i casi il personale addetto al servizio di portierato o reception non può svolgere "interventi" propri del personale addetto alla vigilanza che rimane di esclusiva competenza delle Guardie Particolari Giurate in possesso di regolare decreto Prefettizio così come specificato al successivo punto 6) ;

6) **NORMATIVA**

E' importante ricordare che le attività di portierato e reception effettuate da operatori di Servizi Fiduciari sono sostanzialmente e formalmente differenti da quelle esercitate dalle Guardie Particolari Giurate dipendenti di un Istituto di Vigilanza.

Di seguito vengono illustrate a grandi linee le differenze tra le due attività.

E' altresì fondamentale comprendere che il servizio di vigilanza svolto dalle Guardie Particolari Giurate non può essere effettuato dagli operatori fiduciari .

Un addetto non armato non può, in accordo con la legge, in alcun modo, prestare la sua opera di "vigilanza o custodia delle proprietà mobiliari od immobiliari, non può intervenire su intrusioni, sui reati e sui comportamenti molesti (all'interno del luogo vigilato) con le tutele delle Guardie Particolari Giurate, con esclusione ovviamente di competenze di pura difesa passiva tipiche dei portieri, come: il controllo degli accessi, di un parcheggio o il controllo di guasti.

Data Emissione	Emissione effettuata da	Pagina:
03 maggio 2021	Vedetta 2 Mondialpol s.p.a.	5 di 6

Titolo del documento	Approvazione	Revisione
Istruzioni Operative Operatore Fiduciario		0

In sintesi:

- se il solo scopo del servizio è impedire che un determinato bene, sia mobile che immobile, venga sottratto o danneggiato, siamo nell'ambito di una attività di vigilanza, riconducibile agli Istituti preposti muniti di licenza ex art. 134 TULPS, con servizio da svolgersi nelle modalità che i predisposti regolamenti determinano (uso di Guardie Particolari Giurate, obbligo della divisa, obbligo dell'arma ecc.);
- se invece un committente intende delegare a soggetti esterni le attività di custodia e controllo del proprio patrimonio, ad esclusione della mera vigilanza (quindi ad esempio: il controllo accessi, il corretto funzionamento di strutture, la spunta durante il carico e scarico di merci, ecc. ecc.), allora il servizio potrà essere svolto da qualsiasi società di servizi, non necessitando di specifiche autorizzazioni.

Data Emissione	Emissione effettuata da	Pagina:
03 maggio 2021	Vedetta 2 Mondialpol s.p.a.	6 di 6