

**Organizzazione: L'Operosa Spa**

**Sede Legale: Via Don Giovanni Minzoni, 2 40057 Cadriano (Bo)**

**Numero Commessa: L1563-20**

**Tipo di Audit:**

|   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Audit di primo rilascio | <input checked="" type="checkbox"/> In campo | <input type="checkbox"/> Remoto |
| <input type="checkbox"/> Audit di mantenimento              | <input type="checkbox"/> In campo            | <input type="checkbox"/> Remoto |
| <input type="checkbox"/> Audit Supplementare                | <input type="checkbox"/> In campo            | <input type="checkbox"/> Remoto |
| <input type="checkbox"/> Altro                              |  |                                 |

**Tipologia di Certificazione PDT®:**

|  |
|--|
| <input type="checkbox"/> Certificazione PDT® di sistema                        |
| <input type="checkbox"/> Certificazione PDT® di processo                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> Certificazione PDT® di prodotto o servizio |

**Modello di Certificazione PDT®:**

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Impresa I4.0 | <input type="checkbox"/> Documento Tecnico di proprietà dell'Organizzazione |
| <input type="checkbox"/> Privacy      | <input checked="" type="checkbox"/> Servizio di Pulizia e Sanificazione     |
| <input type="checkbox"/> C-BOX Issuer | <input type="checkbox"/> _____  |

**Data/e e/o periodo di svolgimento delle attività: 2021-12-15**

**Documenti di riferimento per lo svolgimento dell'audit:**

- Manuale dei controlli IQC "Sistema di controllo IQC e Certificazione Digitale PDT® del processo di pulizia e sanificazione ambientale presso aziende di servizio e di produzione pubbliche/private in ambito civile e industriale per la prevenzione della diffusione di microrganismi potenzialmente patogeni in ambiente di lavoro" Rev1 del 16-04-2020
- Specifica prestazionale Operosa "Specifica prestazionale del servizio di pulizia e sanificazione in ambito civile e industriale per la prevenzione della diffusione di microrganismi potenzialmente patogeni" rev 0 del 07-05-2020
- Contratto Operosa- Comune di Pianoro
- IO 4 Raccolta differenziata dei rifiuti
- IO 5 Spazzatura ad umido dei pavimenti
- IO 6 spazzamento con scopa a frange
- IO 9 deterzione con panni colorati
- IO 10 Deterzione con panni monouso
- IO 11 Spolveratura a secco
- IO 12 Deterzione a fondo degli arredi
- IO 13 Deterzione superfici vetrate
- IO 14 Deterzione superfici verticali
- IO 15 Deterzione controsoffitti
- IO 18 Deterzione davanzali
- IO 25 Deterzione pareti alte e condizionatori
- IO 26 Lavaggio manuale pavimenti frange lunghe
- IO 27 Lavaggio manuale pavimenti frangia corta
- IO 28 Lavaggio manuale pavimenti

- IO 29 Lavaggio meccanico pavimenti
- IO 30 Pulizia servizi igienici
- IO 31 Disincrostazione bagni
- IO 37 Deragnatura di pavimenti e soffitti
- IO39 Pulizia a fondo pavimenti
- IO 48 Disinfezione pareti verticali
- IO138 Procedura Covid- 19
- Mod 5 PRO10 Schede controllo
- Mod2 PRO 2 Valutazione dell’attività dell’operatore
- Mod7 PRO10 Risorse Impiegate nel cantiere
- Mod1 PQ10 Descrizione lavori settimanali
- Mod2 PQ10 Descrizione lavori periodici

**Eventuali Riconoscimenti / Accreditementi e/o Certificazioni rilasciate all’Issuer**

Accreditemento Accredia (*indicare standard di riferimento e numero accreditemento*)

Certificazione Sistema di Gestione (*Qualità – Sicurezza – Ambiente*)

**Verifica presso eventuali sedi di erogazione del servizio:**

| Tipologia di sede                         | Indirizzo                                 |
|---|---|
| Sopra Steria Group Spa<br>Cantiere civile | Strada 4, Palazzo A7<br>20057 Assago (MI) |

**Partecipanti alle riunioni:**

| PRESENTI PER IQC      |                 | PRESENTI PER L’ORGANIZZAZIONE |                   | Riunione<br>preliminare | Riunione<br>finale |
|-----------------------|-----------------|-------------------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|
| <i>Nome e Cognome</i> | <i>Funzione</i> | <i>Nome e Cognome</i>         | <i>Funzione</i>   |                         |                    |
| Filippo Carletti      | RGVI            | Ivan Ciammaritano             | Referente Operosa | x                       | x                  |

**Rilievi analisi specifica prestazionale**

| Nr.progr.vo | Descrizione Rilievo | Tipologia Rilievo<br>(NC/RACC) |
|-------------|---------------------|--------------------------------|
|             |                     |                                |

**Rilievi audit in campo**

| Nr.progr.vo | Descrizione Rilievo   | Tipologia Rilievo<br>(NC/RACC) |
|-------------|---|--------------------------------|
| 1           | Si è riscontrata una scarsa pulizia del carrello attrezzato in uso. Si raccomanda di migliorare la pulizia degli accessori e dei macchinari in uso. | NC                             |

## Risultati controllo processo e risultato in verifica diretta (sistema GEIS)

### Report generale

#### RELAZIONE:

La verifica si è svolta in un clima collaborativo e sereno.

I controlli, visivi, strumentali e di processo sono risultati in maggioranza conformi secondo lo standard IQC. Infatti su un totale di 69 elementi di verificati (di cui 12 con tampone) sono emerse 2 NC, una strumentale e una di processo. Le NC presentano una distribuzione casuale e non compromettono l'esito del controllo.

Al termine della verifica è stato effettuato l'accesso al sistema GEIS per valutare l'andamento della verifica appena conclusa.

L'indice di prestazione complessivo, comprendente gli indici di risultato e di processo, si fissa al 97,30%.

Il sistema di gestione dell'appalto appare ben implementato ed applicato correttamente, dai risultati emerge un buon livello di erogazione del servizio.

#### INDICE DI PRESTAZIONE COMPLESSIVO

| Verifica                                  | Nr. Verif. | Elementi Verificati | di cui con tampone | NC | di cui con tampone | IPR           | Alto  |     |        | Medio |     |        |
|---|------------|---------------------|--------------------|----|--------------------|---------------|-------|-----|--------|-------|-----|--------|
|   |            |                     |                    |    |                    |               | Elem. | Nr. | IPR    | Elem. | Nr. | IPR    |
| Verifica di terza parte IQC (Terza Parte) |            |                     |                    |    |                    |               | Elem. | Nr. | IPR    | Elem. | Nr. | IPR    |
| Anno 2021                                 | 2          | 69                  | 12                 | 2  | 1                  | 97,30%        | 18    | 1   | 94,44% | 51    | 1   | 98,04% |
| Medie:                                    |            | 2,0                 | 69,0               |    |                    | Media: 97,30% | 18,0  | 1,0 | 94,44% | 51,0  | 1,0 | 98,04% |

#### DETTAGLIO REQUISITI DI PROCESSO E ELEMENTI DI RISULTATO

| Struttura                                 | Tipo Livello | Locale   | Alto          |           | Basso          |           | Medio         |           | Totale        |           |
|---|--------------|--|---------------|-----------|----------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
|   |              |  | Fatti         | di cui NC | Fatti          | di cui NC | Fatti         | di cui NC | Fatti         | di cui NC |
| Sopra Steria (297001) > Piano 1° (297002) | DIP          | sala riunione (27)                             |               |           |                |           | 11            |           | 11            |           |
|   |              | servizio igienico (30)                         |               |           |                |           | 16            |           | 16            |           |
|   |              | Controllo di processo in verifica diretta (37) | 18            | 1         |                |           |               |           | 18            | 1         |
| Sopra Steria (297001) > Piano 4° (297003) | DIP          | sala relax (26)                                |               |           |                |           | 13            | 1         | 13            | 1         |
|   |              | ufficio/studio (32)                            |               |           |                |           | 11            |           | 11            |           |
|   |              | aree comuni a basso rischio (42)               |               |           | 5              |           |               |           | 5             |           |
|   |              |  | <b>18</b>     | <b>1</b>  | <b>5</b>       |           | <b>51</b>     | <b>1</b>  | <b>74</b>     | <b>2</b>  |
|   |              |  | <b>94,44%</b> |           | <b>100,00%</b> |           | <b>98,04%</b> |           | <b>97,30%</b> |           |

La presente Ispezione è stata condotta secondo criteri di campionamento, in coerenza con la tipologia delle attività che si intendono svolte conformemente alle normative vigenti ed applicabili cui l'azienda è tenuta a conformarsi ed è oggetto di sorveglianza e controllo dalle autorità competenti e/o Organismi di Certificazione Accreditati/Notificati. Pertanto l'assenza di segnalazione di rilievi non garantisce l'eventuale assenza di anomalie nelle aree ed in riferimento ai processi/attività verificati.

Di conseguenza IQC srl non può ritenersi responsabile o corresponsabile in caso di dichiarazioni mendaci da parte della Società, o di presentazione di atti, documenti, dati e informazioni parziali o non veritiere.

IQC srl, attraverso il proprio personale ispettivo, ha l'obbligo di mantenere riservati i dati personali e sensibili e le informazioni di cui è venuto in possesso nel corso dell'attività, di non divulgarli in alcun modo e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'attività commissionata, nonché di attenersi a quanto previsto dalla normativa in materia, a partire dal testo vigente Reg.UE 2016/679.

IQC srl si impegna a far sì che nel trattare dati, informazioni e conoscenze di cui sia venuto eventualmente in possesso, vengano adottate le necessarie ed idonee misure di sicurezza e impiegate modalità di trattamento che non compromettano in alcun modo il carattere della riservatezza, o arrechino altrimenti danno. Le informazioni, i dati e le conoscenze riservate non potranno essere copiate o riprodotte, in tutto o in parte, se non per esigenze operative strettamente connesse allo svolgimento delle attività di cui all'oggetto dell'incarico.

In ogni caso si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione di efficacia del rapporto contrattuale e comunque per i cinque anni successivi.

IQC srl sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e collaboratori degli obblighi di riservatezza anzidetti.

□ **Note:**

**DOCUMENTI ALLEGATI** al presente report:

x Allegato 7 – Check list soddisfazione cliente

**Direzione dell'Organizzazione (o suo rappresentante)**

**IQC srl**



Data 2021-12-15