

Organizzazione: Roma Multiservizi Spa

Sede Legale: Via Tiburtina, 1072 – 00156 Roma

Numero Commessa: L1928-22

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

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"/> Privacy
<input type="checkbox"/> C-BOX Issuer
<input type="checkbox"/> Documento Tecnico di proprietà dell'Organizzazione
<input checked="" type="checkbox"/> Altro

Data/e e/o periodo di svolgimento delle attività: 23/05/2022 – 01/06/2022

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 di Roma Multiservizi Spa "Specifica Prestazionale del Servizio di Pulizia e Sanificazione Ambientale di Roma Multiservizi Spa" in Rev. 0 del 14/04/2022
- Capitolato Speciale d'appalto – Roma – Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici
- UNI EN 13549:2003 Servizi di pulizia. Requisiti di base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità
- A01 Ausilio all'Utenza del trasporto scolastico
- A03 Assistenza scolastica
- M01 Piccola manutenzione: elettricista
- M02 Piccola manutenzione: fabbro
- M03 Piccola manutenzione: edile
- M04 Piccola manutenzione: idraulico
- M05 Piccola manutenzione: vetraio
- M06 Piccola manutenzione: falegname
- M07 Piccola manutenzione: verniciatore
- PO1 Spazzatura/Aspirazione polvere pavimenti
- PO3 Raccolta e conferimento ai punti raccolta dei rifiuti assimilabili agli urbani – ambienti interni
- PO4 Deragnatura
- PO5 Detersione a fondo pavimenti
- PO6 Detersione arredi in tessuto

- PO7 Detersione arredi non in tessuto
- PO8 Detersione parte alte verticali e controsoffitti lavabili
- PO9 Detersione pavimenti
- PO10 Detersione superfici vetrose, telai, e dispositivi parasole lavabili
- PO11 Detersione, disincrostazione e disinfezione dei servizi igienici
- PO12 Disinfezione pavimenti e arredi
- PO13 Le regole ambientali per le pulizie
- PO14 Pulizia ad umido pavimenti ed arredi
- PO17 Spazzatura aree pavimentate confinate
- PO18 Trattamenti manutentivi per pavimentazioni
- PO19 Utilizzo aspiraliquidi, monospazzola, lavasciuga ed idropulitrice
- PO26 Interventi di pulizia in ambienti non sanitari contaminati da malattie a trasmissione per via aerea

Eventuali Riconoscimenti / Accreditazioni e/o Certificazioni

Accredитamento Accredia

X Certificazione Sistema di Gestione

Altro _____

Verifica presso eventuali sedi di erogazione del servizio:

Sede di erogazione del servizio	Indirizzo	Data verifica
SI Punta a Capo	Via Adolfo Celi snc, Roma (RM)	23/05
SI Sorelle Trazzini	Via Sorelle Trazzini snc, Roma (RM)	23/05
SI Gaspara Stampa	Via Giovanni Verga 21, Roma (RM)	23/05
AN Cecchina	Via della Cecchina snc, Roma (RM)	23/05
AN Gioco & Imparo	via Carentino 60-74, Roma (RM)	24/05
AN Gallo Alfonso	Via Alfonso Gallo 15, Roma (RM)	24/05
SI C'era Una Volta	Via Leonardo Bianchi, 40, Roma (RM)	24/05
SI Camilla Ravera	Via Vivi Gioi, 27, Roma (RM)	24/05
AN Abracadabra	Via Brà, 39, Roma (RM)	25/05
SI Alberto Sordi	Via di Villadossola, Roma (RM)	25/05
AN Albero D'oro	Piazza Borgoncini Duca, 11, Roma (RM)	25/05
SI Cielo Stellato	Piazza Santa Maria della Fornaci, 3, Roma (RM)	25/05
SI Pestalozzi	via Mentana 01, Roma (RM)	26/05
Istituto Arti Ornamentali	Via di San Giacomo 5, Roma (RM)	26/05
Istituto Scienze e Tecnica	via del Glorioso, Roma (RM)	26/05

AN Maggiolino	Via Novenio Bucchi 03, Roma (RM)	26/05
SI Dragolandia	Via Monvalle snc, Roma (RM)	30/05
AN Girasoli	via Domenico Morelli 9, Roma (RM)	30/05
SI Il Cucciolo	Via Torcegno 39, Roma (RM)	30/05
SI Araba Fenice	Via Licino Refice snc, Roma (RM)	30/05
SI Contardo Ferrini	Via di Villa Chigi 22, Roma (RM)	30/05
AN Peter Pan – Villa Chigi	Via N. Piccinni, 60, Roma (RM)	30/05
SI Sardi	Via dei Sardi 35/36, Roma (RM)	30/05
AN Via Dei Sardi	Via dei Sardi 35/37, Roma (RM)	30/05
AN Arca di Noè	Via della Divisione Torrino 157, Roma (RM)	31/05
SI Giardino D'europa	Viale Città d'Europa 345, Roma (RM)	31/05
SI Melograno dei Desideri	Via Frignani 95, Roma (RM)	31/05
SI Fantabosco	Via G. Dina snc, Roma (RM)	31/05
AN Piccola Impronta	Via Policastro 45, Roma (RM)	01/06
SI Trilussa	Via Fiuggi 18, Roma (RM)	01/06
SI Ape Biricchina	Via Giorgio Perlasca, Roma (RM)	01/06
AN Pettiroso	Via G.B. Valente, Roma (RM)	01/06

Partecipanti:

PRESENTI PER IQC		PRESENTI PER L'ORGANIZZAZIONE	
<i>Nome e Cognome</i>	<i>Funzione</i>	<i>Nome e Cognome</i>	<i>Funzione</i>
Filippo Carletti	RGVI	Marianna Longo	Responsabile Sistemi di Gestione
Paola Piccione	RGVI	Alicino Sandro	Facility RMS
		Tiziana Adriani	Facility RMS
		Alessia Fortunati	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
		Rita Miracapillo	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
		Anna Del Pinto	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
		Sabrina Bonanno	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
		Giorgia Ladogana	Responsabile tecnico territoriale (RCC)

□ Rilievi audit in campo

SERVIZIO DI PULIZIA

Sono stati oggetto di verifica:

- Corretto svolgimento delle operazioni di lavoro, tenuta dei carrelli adibiti al servizio, presenza di schede tecniche dei prodotti, rifornimento materiale, vestiario, utilizzo DPI, presenza di cartellino, uso e diluizione adeguata dei prodotti e degli strumenti per la pulizia

Riscontri dell'attività di verifica di risultato

STRUTTURA	Elementi verificati	NC visive	NC strumentali	Totale	IPR
SI SORELLE TETRAZZINI	43	0	1	1	97,67%
AN CECCHINA	40	0	3	3	92,50%
AN GIOCO & IMPARO	43	0	2	2	95,35%
AN GALLO ALFONSO	55	0	1	1	98,18%
SI CIELO STELLATO	53	0	3	3	94,34%
AN ALBERO D'ORO	53	0	4	4	92,45%
AN MAGGIOLINO	64	0	4	4	93,75%
SI PESTAZZOLI	42	0	2	2	95,24%
SI DRAGOLANDIA	42	0	1	1	97,62%
AN GIRASOLI	41	0	1	1	97,56%
AN PETER PAN	43	1	1	2	95,35%
AN VIA DEI SARDI	63	1	4	5	92,06%
AN PETTIROSSO	42	0	2	2	95,24%
TOTALE	624	2	29	31	95,03%

SERVIZIO DI AUSILIARIATO (Assistenza scolastica)

Sono stati oggetto di verifica (come da check list):

- Aspetti comportamentali, turni di lavoro con registri firme, conoscenza delle modalità di erogazione del servizio, utilizzo DPI, presenza di cartellino e vestiario consono, controllo accessi con misurazione temperatura, modalità di svolgimento assistenza.

PER I NIDI

- Tenuta del guardaroba, lavaggio e asciugatura biancheria, caratteristiche dei tessili estetiche e funzionali, rifacimento lettini.

SERVIZIO DI ASSISTENZA AL TRASPORTO SCOLASTICO:

Sono stati oggetto di verifica (come da check list):

- Aspetti comportamentali, conoscenza delle modalità di erogazione del servizio, utilizzo DPI, vestiario, presenza di cartellino, piani di lavoro (linee normodotati e linee diversamente abili), piano di lavoro assistenza a terra, elenco ufficiale e deleghe per il ritiro, scheda elenco alunni, modalità di svolgimento assistenza.

Personale intervistato:

- Alessia Bondi → assistenza al trasporto disabili, controllo avvenuto presso AN Girasoli in Via Domenico Morelli 9, Roma (RM)
- Erika Torri → assistenza al trasporto normodotati, controllo avvenuto presso SI Dragolandia in Via Monvalle snc, Roma (RM)
- Giuliana Meschini → assistenza al trasporto normodotati, controllo avvenuto presso SI Fantabosco inn Via G. Dina snc, Roma (RM)

Il personale intervistato e controllato, per ogni servizio, si è dimostrato cortese e competente rispetto alle proprie attività, sia negli aspetti organizzativi che comportamentali.

È stata effettuata la rilevazione della soddisfazione del Cliente tramite interviste alle referenti delle varie strutture, emerge un livello di soddisfazione molto alto. (vedi tab)

data	Struttura	Puntualità e rispetto delle attività	Qualità del servizio	Disponibilità e cortesia del personale operativo	Reperibilità del gestore del servizio
23/05/22	SI Gaspara Stampa	4	4	4	4
23/05/22	SI Sorelle Tetrizzini	4	4	4	4
24/05/22	SI Camilla Ravera	4	3	4	3
24/05/22	SI C'era Una Volta	4	4	4	4
25/05/22	AN Albergo D'oro	4	4	4	4
25/05/22	SI Alberto Sordi	4	4	4	4
26/05/22	SI Pestalozzi	4	4	4	4
26/05/22	AN Maggiolino	4	4	4	4
30/05/22	SI Dragolandia	4	4	4	4
30/05/22	AN Girasoli	4	4	4	4
30/05/22	SI Il cucciolo	4	4	4	4
30/05/22	SI Araba Fenice	4	4	4	4
30/05/22	SI Contardo Ferrini	4	3	4	4

31/05/22	AN Arca di Noè	4	4	4	4
31/05/22	SI Melograno dei Desideri	4	4	4	4
Media		100	94	100	96
Indice di soddisfazione totale		97,5%			

CONCLUSIONI

Le uniche criticità si sono riscontrate sul controllo di risultato del servizio di pulizia. Infatti sebbene i controlli visivi siano risultati per la maggior parte conformi, sono emerse alcune NC relative ai controlli strumentali.

Inoltre è stato osservato come nelle scuole d’infanzia, soprattutto nella fascia pomeridiana, l’assistente scolastico ha grosse difficoltà nello svolgere da solo tutte le mansioni contemporaneamente (controllo entrate/uscite, assistenza agli alunni e pulizia e degli spazi).

NON CONFORMITÀ DI PROCESSO:

Servizio di pulizia

- Modalità di diluizione del prodotto disinfettante.

Si è osservata una differenza significativa nella modalità di diluizione del prodotto disinfettante tra una struttura e l’altra. Si raccomanda di condividere un’informazione più precisa e puntuale sulla corretta diluizione del prodotto di disinfettante, tramite una attività formativa integrativa.

RACCOMANDAZIONI:

Servizio di pulizia

- Si raccomanda di implementare un sistema idoneo di lavaggio/ricondizionamento di mop e panni condiviso con le operatrici di tutte le strutture.
- Si raccomanda di tenere in uso i prodotti corrispondenti alle schede tecniche presenti nelle strutture, o in alternativa in caso di cambio prodotti (anche temporaneo) conservare in struttura le schede tecniche. (Municipio Roma XIII).
- Si raccomanda una maggiore attenzione sulla conformità dei flaconi contenenti prodotti chimici, sempre con la corretta etichettatura (Municipio Roma III).
- Si raccomanda una sessione di formazione e/o affiancamento sul corretto utilizzo dei panni per lo spolvero e la disinfezione al fine di allineare tutto il personale sulle buone pratiche di sanificazione.

□ Rilievi audit in sede

GENERALE:

Sono stati oggetto di verifica:

- Piano di lavoro, piano della formazione e verbali di formazione delle figure intervistate in campo, gestione del magazzino, evidenze audit interni, simulazione azione correttiva dopo riscontro NC.

MANUTENZIONE INCIDENTALE

Sono stati oggetto di verifica:

- Simulazione apertura ticket, registrazione manutenzione avvenute (verbali di collaudo), formazione specifica manutentori

CONFORMITÀ REQUISITI CAM

Sono stati oggetto di verifica:

- Tipologia di materiali utilizzati, processi, tipologie di attrezzature, procedure gestione della qualità, tipologia di macchine e formazione del personale

NON CONFORMITÀ DI PROCESSO:

RACCOMANDAZIONI:

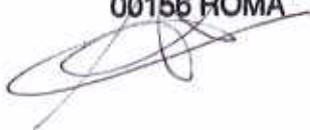
- Si raccomanda di effettuare corsi di aggiornamento formativo per il personale che ha ricevuto il corso di addestramento da più di 5 anni.

Note:

Direzione dell'Organizzazione (o suo rappresentante)

.....(timbro e firma).....

ROMA MULTISERVIZI S.p.A.
Via Tiburtina, 1072
00156 ROMA



IQC



Data 01/06/2022

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.