

**Organizzazione: Roma Multiservizi SpA**

**Sede Legale:** Via Tiburtina, 1072 – 00156 Roma

**Numero Commessa: L1928-22**

**Tipo di Audit:**

<input type="checkbox"/> Audit di primo rilascio	<input type="checkbox"/> In campo	<input type="checkbox"/> Remoto
<input checked="" type="checkbox"/> Audit di mantenimento	<input checked="" 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:** 05/06/2023 – 08/06/2023

**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 Scolatici
- 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 / Accredamenti e/o Certificazioni**

Accredimento Accredia

X Certificazione Sistema di Gestione

Altro \_\_\_\_\_

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

Sede di erogazione del servizio	Indirizzo	Data verifica
A.N. Cavalluccio Marino	Via Del Sagittario, 14, Roma (RM)	05/06
A.N. Ginestre	Via Menzio, 299, Roma (RM)	05/06
S.I. Pineto	Via Largo Delle Marianne, 14, Roma (RM)	05/06
S.I. Pegaso	Via Menzio, 99, Roma (RM)	05/06
A.N. Tappeto Volante	Via Vinicio Cortese, snc, Roma (RM)	05/06
S.I. Maga Melia	Via A. Moravia, 2, Roma (RM)	05/06
A.N. Sorgente	Via B. De Finetti, 170, Roma (RM)	05/06
A.N. Corniolo Rosso 1	Via Ardeatina, 1274, Roma (RM)	05/06
A.N. Piccolo Principe	Via Ruggero Bonghi, 30, Roma (RM)	06/06
S.I. Colori del Mondo	Via Adigrat, 2, Roma (RM)	06/06
S.I. I sei colori di Ugo	Via Tigrè, 96, Roma (RM)	06/06
A.N. Joan Mirò	Via Arrigo Boito, 47, Roma (RM)	06/06
S.I. R. Bonghi	Via Ruggero Bonghi, 30, Roma (RM)	06/06
A.N. Ruspoli	Via Gesù e Maria, 29, Roma (RM)	06/06
A.N. San Gregorio al Cielo	Salita di San Gregorio al Cielo, 3, Roma (RM)	06/06

S.I. San Gregorio al Cielo	Salita di San Gregorio al Cielo, 3, Roma (RM)	06/06
S.I. Bonafede	Via Bonafede, 95, Roma (RM)	07/06
A.N. Ghirigò	Via Dei Platani, 31, Roma (RM)	07/06
A.N. L’Ape biricchina	Via G. Perlasca, 59, Roma (RM)	07/06
S.I. A. Doria	Via P. R. Pirotta, 95, Roma (RM)	07/06
A.N. Parco Verde	Via Dario Niccodemi, 95, Roma (RM)	07/06
S.I. Palmina Talenti	Via Dario Niccodemi, 95, Roma (RM)	07/06
S.I. Monte Massico	Via G. Conti, 40, Roma (RM)	07/06
A.N. Arcobaleno	Via delle Isole Cursulane, 69, Roma (RM)	07/06
A.N. La Chiocciola	Via Farsalo, 2, Roma (RM)	08/06
S.I. Caliero	Piazza Largo Volumnia, 11, Roma (RM)	08/06
S.I. Colorarte	Via Edoardo Martini, 8, Roma (RM)	08/06
A.N. Piccoli Artisti	Via Tenuta del Casalotto, snc, Roma (RM)	08/06
S.I. Millecolori	Via Gregorio XI, 260, Roma (RM)	08/06
A.N. Girandola	Via Luca Passi, 55, Roma (RM)	08/06
A.N. Gianburrasca	Via Antonio Maglio, 21, Roma (RM)	08/06
S.I. Evangelisti	Via Cornelia, 75, Roma (RM)	08/06

□ **Partecipanti:**

PRESENTI PER IQC		PRESENTI PER L’ORGNAIZZAZIONE	
<i>Nome e Cognome</i>	<i>Funzione</i>	<i>Nome e Cognome</i>	<i>Funzione</i>
Filippo Carletti	RGVI	Stefano Ruggeri	Facility RMS
Paola Piccione	RGVI	Alicino Sandro	Facility RMS
Giorgio Coppola	RGVI	Adriani Tiziana	Facility RMS
		Marianna Longo	Responsabile Sistemi di Gestione
		Alessia Fortunati	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
		Tripponi	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
		Anna Del Pinto	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
		Sabrina Bonanno	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
		Giorgia Ladogana	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
		Biagi	Responsabile tecnico territoriale (RCC)

Angelini	Responsabile tecnico territoriale (RCC)
Trifelli	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
A.N LE GINESTRE	46	0	1	1	97,83%
A.N TAPPETO VOLANTE	78	0	2	2	97,44%
A.N SORGENTE	69	0	2	2	97,10%
A.N IL PICCOLO PRINCIPE	51	0	0	0	100%
A.N RUSPOLI	67	0	1	1	98,51%
A.N. SAN GREGORIO AL CIELO	68	0	1	1	98,53%
A.N. PARCO VERDE	47	0	0	0	100%
A.N. ARCOBALENO	51	0	2	2	96,08%
A.N. GIRANDOLA	52	0	0	0	100%
A.N. GIAMBURRASCA	47	0	0	0	100%
A.N. LA CHIOCCIOLA	51	0	1	1	98,04%
A.N. PICCOLI ARTISTI	67	0	1	1	98,51%
<b>TOTALE</b>	<b>694</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>98,41%</b>

**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, modalità di svolgimento assistenza, utilizzo applicazione per registro presenza e consultazione della documentazione utile.

**PER I NIDI**

- Tenuta del guardaroba, lavaggio e asciugatura biancheria, caratteristiche dei tessuti 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:**

- Damiano Borgna → assistenza al trasporto disabili, controllo avvenuto presso punto d’incontro in Piazzale del Verano, 3, 00185 Roma RM in data 06/06 alle ore 13:00
- Alessandro Michienzi → assistenza al trasporto disabili, controllo avvenuto presso Scuola Superiore Giorgi in Via Giorgio Perlasca Roma RM in data 07/06 alle ore 16:00

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)

<b>data</b>	<b>Struttura</b>	<b>Puntualità e rispetto delle attività</b>	<b>Qualità del servizio</b>	<b>Disponibilità e cortesia del personale operativo</b>	<b>Reperibilità del gestore del servizio</b>
05-06-2023	AN Cavalluccio Marino	4	4	4	4
05-06-2023	SI Pegaso	4	4	4	4
05-06-2023	SI Il Pineto	4	4	4	4
05-06-2023	AN Tappeto Volante	4	4	4	4
05-06-2023	SI Maga Melia	4	4	4	4
05-06-2023	AN Sorgente	4	4	4	4
06-06-2023	S.I. Colori del Mondo	4	4	4	4
05-06-2023	SI Corniolo Rosso	4	4	4	4
06-06-2023	AN J. Mirò	4	4	4	4

06-06-2023	SI I colori del mondo	4	4	4	4
06-06-2023	SI R. Bonghi	4	4	4	4
06-06-2023	AN Ruspoli	4	4	4	4
06-06-2023	AN San Gregorio	4	4	4	4
06-06-2023	SI Badini San Gregorio	4	4	4	4
07-06-2023	A.N. Arcobaleno	4	4	4	4
07-06-2023	A.N. Parco Verde	4	4	4	3
07-06-2023	S.I. Monte Massico	4	3	4	3
07-06-2023	SI Bonafede	4	4	4	4
07-06-2023	AN Ghirigò	4	4	4	4
07-06-2023	AN l'Ape Birichina	4	4	4	4
07-06-2023	SI A. Doria	4	4	4	4
08-06-2023	S.I. Millecolori	4	4	4	4
08-06-2023	S.I. Evangelisti	4	3	4	4
08-06-2023	AN la Chiocciola	4	4	4	4
08-06-2023	SI Caliero	4	4	4	4
08-06-2023	AN Piccoli Artisti	4	4	4	4
08-06-2023	SI Colorarte	4	3	3	4
<b>Media</b>		<b>100%</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>
<b>Indice di soddisfazione totale</b>		<b>98,6%</b>			

### 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.

Si evidenzia come il risultato relativo all'Indice Prestazionale di Risultato (IPR) sia migliorato sensibilmente rispetto all'anno precedente. Nel 2022, per un numero inferiore di elementi verificati (624 contro i 694 del 2023), l'IPR si attestava sul **95,03%**. Mentre, come evidenzia la tabella sulla verifica di risultato del servizio di pulizia, nell'anno 2023 l'IPR si attesta sul **98,41%**.

Inoltre, un miglioramento ulteriore riguarda l'Indice di Soddisfazione Cliente, che passa da **97,5%** del 2022 a **98,6%** del 2023, evidenziando come il miglioramento da parte di RMS è stato percepito anche dagli utilizzatori

**NON CONFORMITÀ DI PROCESSO:**

-----

**RACCOMANDAZIONI:**

**Servizio di pulizia**

- Per quanto riguarda le Scuole D'Infanzia, vista l'impossibilità di avere una lavatrice in struttura, si è osservata una differenza significativa nelle modalità di ricondizionamento di mop e pannetti. Per questo si raccomanda di implementare una modalità di ricondizionamento di mop e pannetti idonea e condivisa con le operatrici di tutte le strutture.
- Dalle verifiche si evince un netto miglioramento nella gestione della fase di dosatura del prodotto disinfettante, tuttavia si è osservato come nelle strutture S.I. Millecolori, A.N. Girandola, A.N. Gianburrasca e S.I. Evangelisti la modalità di dosatura è differente dalla modalità vista in tutte le altre strutture (uso tappo e non dosatore appropriato). Per questo si raccomanda di uniformare la modalità di dosatura per azzerare le possibilità di errore.

□ **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.

Visto:

- Verbale di addestramento (dichiarazione di avvenuta addestramento) rev.1 06/05/2015 degli operatori: Nadia Penna – pulizia ambientale (23/01/23), Perrozzi Alessandro – ausiliare (23/01/23), Nicolai Antonia – assistente al trasporto (23/01/23)

**MANUTENZIONE INCIDENTALE**

Sono stati oggetto di verifica:

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

Visto:

- Scheda esecuzione lavori – ticket n 1496 del 20/12/16
- Verbale di addestramento (dichiarazione di avvenuta addestramento) rev.1 06/05/2015 degli operatori: Settele Fabio – manutenzione incidentale (17/01/23)

**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

Visto:

- Schede tecniche e di sicurezza di: Flacone x ecocaps, panno microfibra, strip mop, carta igienica, rotolo carta, prodotti (Amazzonia ST, Apple SS, Apple ST, Bath SDS, Bath ST, Diamond SS, Diamond ST, Flash SS, Flash ST, Floor SS, Floor ST, Multi SS, Multi ST, Niagara SS, Niagara ST, Pom WC SS, Pom WC ST, Ruby SS, Ruby ST) e Carrello Morgan
- Registro dei consumi annuale

**NON CONFORMITÀ DI PROCESSO:**

-----

**RACCOMANDAZIONI:**

-----

□ **Note:**

Direzione dell'Organizzazione (o suo rappresentante)

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

IQC



Data 16/06/2023



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.