

**Organizzazione: L'Operosa Soc. Cooperativa**

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

**Numero Commessa: L1563-20**

**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 |
| <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®:  
dell'Organizzazione**

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

**Data/e e/o periodo di svolgimento delle attività: 2023-11-21**

**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- Camera di Commercio Firenze
- IO 4 Raccolta differenziata dei rifiuti
- IO 5 Spazzatura ad umido dei pavimenti
- IO 6 spazzamento con scopa a frange
- IO 9 detersione con panni colorati
- IO 10 Detersione con panni monouso
- IO 11 Spolveratura a secco
- IO 12 Detersione a fondo degli arredi
- IO 13 Detersione superfici vetrate
- IO 14 Detersione superfici verticali
- IO 15 Detersione controsoffitti
- IO 18 Detersione davanzali
- IO 25 Detersione 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 PRO 10 Schede controllo
- Schede tecniche prodotti

**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*)

Altro \_\_\_\_\_

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

| Tipologia di sede                    | Indirizzo                                      |
|--------------------------------------|--|
| Comune di Firenze<br>Cantiere civile | Via dei Perfetti Ricasoli, 74<br>50127 Firenze |

**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>   |                         |                    |
| Paola Piccione        | RGVI            | Sonia Vescovini               | Responsabile area | 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) |
|-------------|---------------------|--------------------------------|
|             |                     |                                |

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

### Report generale

#### RELAZIONE:

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

I controlli, visivi, strumentali e di processo sono risultati tutti conformi secondo lo standard IQC. Sono stati verificati 76 elementi (di cui 6 con tampone) non sono emerse NC.

I controlli sono stati effettuati sugli operatori presenti al momento del controllo e all'interno di un campione di locali selezionati in base alla norma UNI EN 13549:2003 (il piano di campionamento scelto è di livello 2). L'indice di prestazione complessivo, comprendente gli indici di risultato e di processo, si fissa al 100%. Al termine della verifica è stato effettuato l'accesso al sistema GEIS per valutare l'andamento della verifica appena conclusa.

Il sistema di gestione dell'appalto appare ben implementato ed applicato correttamente, dai risultati e dall'intervista emerge un ottimo livello di erogazione del servizio e di soddisfazione da parte dell'Ente Appaltante.

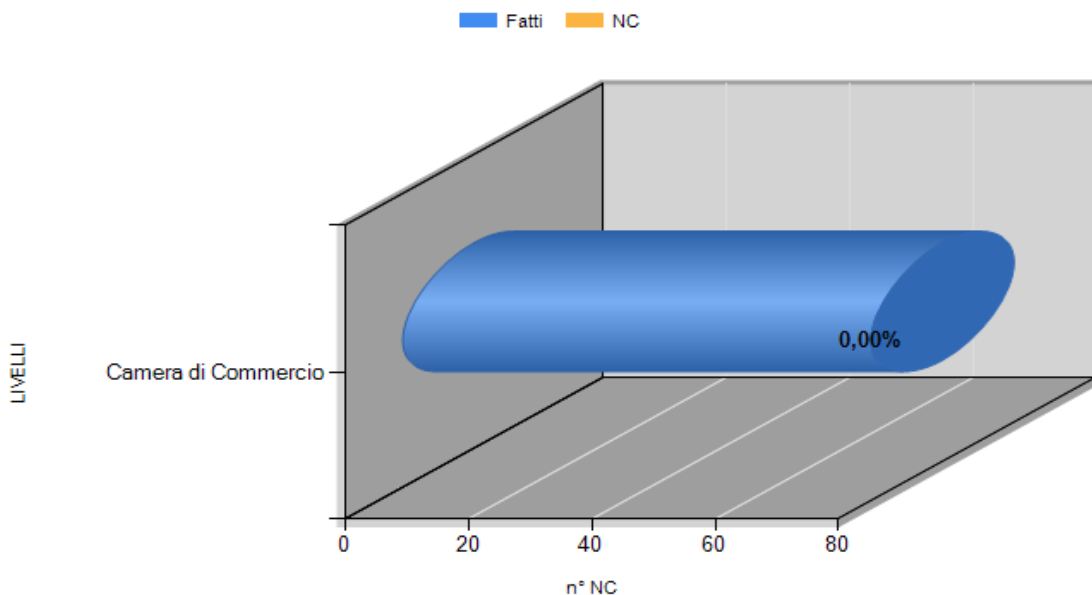
#### INDICE DI PRESTAZIONE COMPLESSIVO

| Verifica                    | Nr. Verif. | Elementi Verificati | di cui con tampone | NC | di cui con tampone | IPR     |
|-----------------------------|------------|---------------------|--------------------|----|--------------------|---------|
| Verifica di terza parte IQC |            |                     |                    |    |                    |         |
| ANNO 2023                   | 1          | 76                  | 6                  |    |                    | 100,00% |

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

| Struttura   | Locale   | Alto      |           | Medio          |           | Totale         |           |
|---|--|-----------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|
|   |  | Fatti     | di cui NC | Fatti          | di cui NC | Fatti          | di cui NC |
| CAMERA DI COMMERCIO FIRENZE (1358001) > Camera di Commercio (1358005) | corridoio (13)                                 |           |           | 8              |           | 8              |           |
|   | sala d'attesa (22)                             |           |           | 9              |           | 9              |           |
|   | servizio igienico (30)                         |           |           | 32             |           | 32             |           |
|   | ufficio/studio (32)                            |           |           | 12             |           | 12             |           |
|   | Controllo di processo in verifica diretta (37) | 15        |           |                |           | 15             |           |
|   |  | <b>15</b> |           | <b>61</b>      |           | <b>76</b>      |           |
|   |  |           |           | <b>100,00%</b> |           | <b>100,00%</b> |           |
|   |  |           |           |                |           | <b>100,00%</b> |           |

| LIVELLO             | Fatti     | Alto     | Medio    | Totale   | IPR     |
|---------------------|-----------|----------|----------|----------|---------|
| Camera di Commercio | 76        | 0        | 0        | 0        | 100,00% |
| Total               | <b>76</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |         |



**Customer satisfaction**

| Items  | Indice Soddisfazione |
|--|----------------------|
| Puntualità e rispetto delle attività             | 100%                 |
| Qualità del servizio                             | 100%                 |
| Disponibilità e cortesia del personale operativo | 100%                 |
| Reperibilità del gestore del servizio            | 100%                 |
| <b>Indice Soddisfazione Globale</b>              | <b>100%</b>          |

**DOCUMENTI ALLEGATI** al presente report:

x Allegato 7 – Check list soddisfazione cliente

.....

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

**IQC srl**

Data 2023-11-21