

Organizzazione: L'Operosa Spa

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[□]:

<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"/> _____ <input type="checkbox"/> _____

Data/e e/o periodo di svolgimento delle attività: 2023-10-19

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 2 del 30-10-2022
- UNI EN 13549:2003 – Servizi di pulizia: requisiti base e raccomandazioni per i sistemi di misurazione della qualità
- Contratto Operosa- Acer Bologna
- 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 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
ACER BOLOGNA Cantiere civile	Via della Battaglia, 12/7-12/8 40141 Bologna BO

Partecipanti alle riunioni:

PRESENTI PER IQC		PRESENTI PER L’ORGANIZZAZIONE		Riunione preliminare	Riunione finale
<i>Nome e Cognome</i>	<i>Funzione</i>	<i>Nome e Cognome</i>	<i>Funzione</i>		
Giorgio Coppola	RGVI	Romina Gironi	Referente Operosa	x	x

□ **Rilievi analisi specifica prestazionale**

Nr.progr.vo	Descrizione Rilievo	Tipologia Rilievo (NC/RACC)

□ **Rilievi audit in campo**

Nr.progr.vo	Descrizione Rilievo	Tipologia Rilievo (NC/RACC)
1	Si segnala un mancato rispetto delle istruzioni/metodologie operative, nello specifico l'operatore non ha correttamente riposto il pannello in un contenitore apposito dopo l'utilizzo.	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 35 elementi verificati (di cui 7 con tampone) sono emerse 2 NC strumentali, 1 NC visiva e 1 NC di processo. Le NC presentano una distribuzione casuale e non compromettono l'esito del controllo.

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 88,57%. 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 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	Medio		
							Elem.	Nr.	IPR
Verifica di terza parte IQC (Terza Parte)							Elem.	Nr.	IPR
Anno 2023	1	35	7	4	2	88,57%	35	4	88,57%

DETTAGLIO REQUISITI DI PROCESSO ED ELEMENTI DI RISULTATO

Struttura	Tipo Livello	Locale	Medio		Totale	
			Fatti	di cui NC	Fatti	di cui NC
Palazzina Acer (233001) > Condominio 1 (233002)	DIP	scale	9	2	9	2
		ascensore	8	1	8	1
		Controllo di processo in verifica diretta (37)	18	1	18	1
			35	4	35	4
			88,57%		88,57%	

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 2023-10-19