



REPORT di AUDIT
“Servizio Performance Digital Traceability (PDT®)”



Organizzazione: Risorse per Roma Spa

Sede: Piazzale degli Archivi, 34/36, 00144 Roma RM

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: 14/05/2025 – 22/06/2025

Documenti di riferimento per lo svolgimento dell'audit:

- DECRETO 29 gennaio 2021. Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti. (21A00941) (GU Serie Generale n.42 del 19-02-2021)
- DECRETO 24 settembre 2021. Modifica del decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 29 gennaio 2021, recante «Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti». (21A05745) (GU Serie Generale n.236 del 02-10-2021)
- 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 Risorse per Roma Spa “Specifica Prestazionale del Servizio di Pulizia e Sanificazione Ambientale di Risorse per Roma Spa” in Rev. 0 del 15/06/2024
- 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

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

Sede di erogazione del servizio	Indirizzo	Data verifica
A.N. MASSIMINA	Via Aquilanti snc	14 maggio 2025
S.I. FANTASIA DEI COLORI	Via G Balzaretto 68	14 maggio 2025
S.I. LICIO GIORGIERI	Via Licio Giorgieri	14 maggio 2025
A.N. LICIO GIORGIERI	Via Licio Giorgieri	14 maggio 2025
A.N. MELOGRANO	Via del Quadraro snc	15 maggio 2025
S.I. PONTE LINARI	Via Del Muro Linari 1	15 maggio 2025
A.N. POLLICINO	Via Adria 19	15 maggio 2025
S.I. GIUSEPPE VERDI	Via Giulianello 25	15 maggio 2025
A.N. BRUCO	Via Troina snc	16 maggio 2025
S.I. MONDOLANDIA	Via Tenuta di Torrenova 134	16 maggio 2025
A.N. TARTARUGA	Via Don Primo Mazzolari 68	16 maggio 2025
S.I. TARTARUGA	Via Don Primo Mazzolari 68	16 maggio 2025
S.I. Giovanni Paolo I	Via Dello Scalo Di Settebagni 45	19 maggio 2025
A.N. Sofia	Via Don Giustino Russolillo 47	19 maggio 2025

A.N. Castello Incatato	Via della Bufalotta 395	19 maggio 2025
S.I. Angelo Mauri	Via Piero Foscarì 61	19 maggio 2025
A.N. ANGOLO DEI PICCOLI	Via Mentana 1	20 maggio 2024
S.I. BADINI	Piazza Sant'Alessio 34	20 maggio 2024
S.I. BIOCCA	Via Calvani 4	20 maggio 2024
A.N. I COCCIETTI	Via Nicola Zabaglia 27 A	20 maggio 2024
A.N. LIRIO D'ORO	Via Portuense, 1635	21 maggio 2025
A.N. SAN MARCELLO PISTOIESE	Via San Marcello Pistoiese, 33	21 maggio 2025
S.I. LAURA BASSI	Via Giuseppe Albenga SNC	21 maggio 2025
S.I. MAZZACURATI	Via Marino Mazzacurati 90	21 maggio 2025
A.N. GIOCO E IMPARO	Via Carentino 60	22 maggio 2025
S.I. CAMILLA RAVERA	Via Vivi Gioi 17	22 maggio 2025
A.N. PETER PAN	Via Paolo Emilio Castagnola 15	22 maggio 2025
S.I. MAGICAMENTE	Via Boccea 590	22 maggio 2025

□ **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	Adriani Tiziana	Facility Servizio Scolastico Integrato
Paola Piccione	RGVI	Alicino Sandro	Facility Servizio Scolastico Integrato
		Brogneri Stefania	Facility Servizio Scolastico Integrato
		Domenico Stelitano	Responsabile produzione Servizio Scolastico Integrato
		Silvia Sbardella	Responsabile Sistemi di Gestione
		Marianna Longo	Consulente tecnico

□ **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, aspetti di sicurezza degli operai e, indirettamente, degli utenti

Riscontri dell'attività di verifica di processo e di risultato

Municipio	Struttura	Elementi verificati	Di cui con tampone	NC visive	NC strumentali	IPR
MUNICIPIO XII	SI FANTASIA DEI COLORI	43	3	0	2	96,43%
	AN MASSIMINA	43	4	0	1	98,21%
	AN LUCIO GIORGIERI	41	3	0	3	94,23%
MUNICIPIO VII	SI PONTE LINARI	69	7	0	3	97,22%
	AN IL MELOGRANO	31	2	0	0	100%
	AN POLLICINO	41	3	0	2	96,15%
MUNICIPIO VI	AN TARTARUGA	74	7	0	5	95,76%
	SI MONDOLANDIA	43	4	0	3	94,64%
MUNICIPIO III	AN SOPHIA	44	5	0	1	98,28%
	SI ANGELO MAURI	25	2	0	0	100%
	SI GIOVANNI PAOLO I°	42	4	0	2	96,30%
MUNICIPIO I	SI BADINI	43	4	0	1	98,21%
	AN I COCCETTI	52	4	0	1	98,65%
	SI PAOLA BIOCCA	57	6	0	1	98,81%
	AN ANGOLO DEI PICCOLI	51	6	0	0	100%
MUNICIPIO XI	SI MAZZACURATI	41	5	0	0	100%
	AN SAN MARCELLO PISTOIESE	48	5	0	1	98,48%
	AN LIRIO D'ORO	41	5	0	1	98,08%
MUNICIPIO XIV	SI MAGICAMENTE	52	6	0	3	95,95%
	AN GIOCOEIMPARO	58	6	0	1	98,84%
	SI CAMILLA RAVERA	41	4	0	0	100%
	AN PETER PAN	42	4	0	0	100%
			99		31	97,92%

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:

Data	Municipio	Scuola	Linea	Operatore
14/05/25	XII	SI LAURA BASSI	Servizio Disabili Carrozati	Silvana Grazioso
15/05/25	VII	SCUOLA MEDIA	Servizio Normodotati Con Doppio Accompagno Per Disabilita' (Linea A453)	Chiara Albanese Barbara Castellani
16/05/25	VI	ISTITUTO PERTINI	Servizio Disabili Carrozati Linea 665	Giulia Paolucci
			Servizio Disabili Carrozati Linea 656	Giulia Federici
19/05/25	III	SCUOLA ELEMENTARE E MEDIA	Servizio Normodotati	Daniela Popescu
20/05/25	I	SI BADINI	Servizio Disabili Linea Rs1017	Virginia Petracci
22/05/25	XIV	SI BOSCO INCANTATO	Servizio Normodotati Con Doppio Accompagno Per Disabilita' (Linea 1410)	Giorgia Reda Serena Poltella

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.

Si evidenzia che in ogni servizio sono stati visualizzati:

- Scheda “Servizio di trasporto scolastico riservato”

- Scheda “Report settimanale”
- Elenco utenti trasportati
- Supporto tablet (in ogni mezzo che effettua il servizio) che riporta nominativi degli utenti che usufruiscono del servizio, per ogni singolo utente sono riportati i nomi dei genitori con CF e documento e relativi delegati.
- Nel tablet è inoltre riportata la griglia con le vie ed i percorsi che vengono effettuati (griglia cartacea in caso di non funzionamento del tablet)
- I genitori possono inserire l’eventuale assenza del figlio, qualora si scordassero l’assistente al trasporto viene informato dell’assenza dall’insegnante ed effettua verifica chiamando il genitore.

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

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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	PLESSO SCOLASTICO	Puntualità e rispetto delle attività	Qualità del servizio	Disponibilità e cortesia del personale operativo	Reperibilità del gestore del servizio
14/05/2025 MUNICIPIO XII	S.I. Fantasia dei colori	4	4	4	4
	A.N. Aquilanti Massimina	4	4	4	4
	S.I. Lucio Giorgieri	4	4	4	4
	A.N. Lucio Giorgieri	4	4	4	4
15/05/2025 MUNICIPIO VII	S.I. Ponte Linari	4	4	4	4
	S.I. Germoglio delle idee	4	4	4	4
	A.N. Il melograno	4	4	4	3
	A.N. Pollicino	4	4	4	4
16/05/2025 MUNICIPIO VI	S.I. Mondolandia	4	3	4	4
	A.N. Il bruco	4	4	4	4
	S.I. Tartaruga	4	4	4	4
	A.N. Tartaruga	4	4	4	4
19/05/2025 MUNICIPIO III	A.N. Castello Incantato	3	3	4	4
	A.N. Sophia	4	4	4	4
	S.I. Angelo Mauri	4	4	4	4
	S.I. Giovanni Paolo I°	4	4	4	4
20/05/2025 MUNICIPIO I	S.I. Badini	4	4	4	4
	A.N. I cocchetti	4	4	4	4
	S.I. Paola Biocca	4	4	4	4
	A.N. Angolo dei piccoli	2	2	2	2
21/05/2025 MUNICIPIO XI	S.I. Mazzacurati	4	4	4	4
	A.N. San Marcello Pistoiese	3	3	4	4
	S.I. Laura Bassi	4	3	4	4
	A.N. Lirio d'oro	4	3	4	4

22/05/2025 MUNICIPIO XIV	S.I. Magicamente	4	4	4	4
	A.N. giocoimparo	4	4	4	4
	S.I. Camilla Ravera	4	4	4	4
	A.N. Peter Pan	4	4	4	4
Media		95%	92%	98%	96%
Indice di soddisfazione cliente		95,25			

Solo in un caso (Municipio I- AN Angolo dei piccoli) il giudizio è stato mediocre per tutte le voci. Da sottolineare che sono state intervistate le insegnanti perché la coordinatrice non era presente e che in quest'anno scolastico, due operatori su tre sono stati sostituiti per esigenze di orario, bisogna capire quanto influisca a priori il cambiamento o se lo scarso giudizio sia concreto.

CONCLUSIONI

La maggior parte delle criticità si sono riscontrate sul controllo di processo e 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 e alcune criticità di processo.

Si evidenzia come il risultato relativo all'Indice Prestazionale Complessivo (IPC) composto da tutti gli elementi di risultato e di processo visti durante il controllo sull'attività di pulizia, si attesta sul **97,92%**, come evidenziato in tabella.

Mentre l'Indice di Soddisfazione Cliente (IS_C), rileva un livello di soddisfazione molto alto, che si attesta sul **95,25%**, evidenziando come l'insieme dei servizi erogati da Risorse per Roma sia considerato estremamente importante e positivo per i coordinatori delle scuole.

NON CONFORMITÀ E RACCOMANDAZIONI DI PROCESSO:

Servizio di pulizia

- Dalle verifiche si evince un netto miglioramento nella gestione della fase di dosatura del prodotto disinfettante, tuttavia si raccomanda di condividere un'informazione più precisa e puntuale sulla corretta diluizione del prodotto di disinfezione nei diversi momenti della giornata. Si è osservato come nei Municipi XII, VII e VI effettuano la diluizione al 2%, mentre in altre strutture la diluizione al 2% viene fatta per i ripristini giornalieri e diluizione al 5% per la pulizia serale.
- Si è osservato come in alcune strutture utilizzati prodotti chimici non conformi (Municipio III- SI Angelo Mauri presenza del prodotto Saniquat sul carrello e in scorta nell'armadio). Si raccomanda di utilizzare solamente i prodotti conformi come da contratto con la stazione appaltante e conformi ai requisiti CAM Prodotti.
- 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.
- Si raccomanda di mettere a sistema, le modalità di utilizzo delle lavatrici segnalando i cicli di lavaggio in uso per i vari tessuti (anche se decisi dalla struttura)

Servizio di Ausiliario

- Si raccomanda di consigliare/richiedere ai gestori delle strutture di tenere armadi chiusi per conservare la biancheria. (Scaffale aperto AN Albero D'oro- Municipio XIII)

□ **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.2 13/03/2025 degli operatori della pulizia ambientale, degli operatori ausiliari e degli assistenti al trasporto
- Formazione dipendenti di Risorse per Roma relativa alla Sicurezza e Salute sul posto di lavoro
- Piano Triennale della Formazione del Personale - 2023-2025

MANUTENZIONE INCIDENTALE

Sono stati oggetto di verifica:

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

Visto:

- Ordine di lavoro ticket 001723 del 12-05-25 – Manutenzione
- Scheda esecuzione lavoro – ticket 1723 del 20-06-25
- Ordine di lavoro ticket 001873 del 19-06-25 – Manutenzione
- Scheda esecuzione lavoro – ticket 1873 del 20-06-25
- Ordine di lavoro ticket 001890 del 23-05-25 – Manutenzione
- Scheda esecuzione lavoro – ticket 1890 del 24-06-25

Visto Convenzione quadro con un ferramenta e ordini effettuati tramite mail - Bolla TD01, data 20/06/24, numero documento 617, causale: OFFERTA GARA 73

Verbale di addestramento (dichiarazione di avvenuta addestramento) rev.2 13/03/2025 degli operatori

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
- Schede tecniche e di sicurezza macchinari
- Certificazioni conseguite

NON CONFORMITÀ:

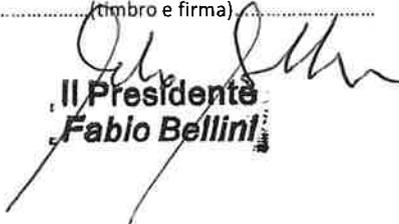
RACCOMANDAZIONI:

- Per quanto riguarda le procedure relative alla gestione della qualità richiesta dal decreto CAM, si raccomanda di inserire in nel mansionario la figura del Responsabile del Sistema di Gestione

□ **Note:**

Direzione dell'Organizzazione (o suo rappresentante)

IQC

(timbro e firma)

Il Presidente
Fabio Bellini




Data 30/06/2025

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.