



Copia n°	free donwload – libera distribuzione
Consegnata a	
In data	04.03.2007
Firma RSQ	

<input type="checkbox"/> COPIA CONTROLLATA	<input checked="" type="checkbox"/> COPIA NON CONTROLLATA
--	---

INDICE DELLE EDIZIONI DEL MANUALE						
0	1	2	3	4	5	6
X	X	X				
7	8	9	10	11	12	13

Rev.	Data	Motivo	Red.	Ver.	App.
2	04.03.07	Adeguamento al contesto - correzioni			
1	09.10.03	Correzioni a seguito note UL International IT			
0	04.03.03	Nuova Edizione Vision 2000			

INDICE

0. INTRODUZIONE	4
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
<i>1.1 GENERALITÀ</i>	<i>5</i>
<i>1.2 APPLICAZIONE</i>	<i>5</i>
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	6
3. TERMINI E DEFINIZIONI	6
4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	7
<i>4.1 REQUISITI GENERALI</i>	<i>7</i>
<i>4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE</i>	<i>8</i>
4.2.1 Generalità	8
<i>Elenco procedure:</i>	<i>9</i>
4.2.2 Manuale della Qualità	10
<i>4.2.2.1 Registrazione della documentazione</i>	<i>10</i>
TABELLA LIVELLI DI ACCESSO	11
<i>Tabella comparativa tra Norma UNI EN ISO 9001 – 2000 e documenti del SQ</i>	<i>12</i>
<i>4.2.2.2 Emissione del Manuale</i>	<i>14</i>
<i>4.2.2.3 Approvazione</i>	<i>14</i>
<i>4.2.2.4 Distribuzione del manuale</i>	<i>14</i>
<i>4.2.2.5 Aggiornamento del manuale</i>	<i>14</i>
<i>4.2.2.6 Pubblicazione a video</i>	<i>15</i>
4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti	17
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni	19
5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	21
<i>5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE</i>	<i>21</i>
<i>5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE</i>	<i>21</i>
<i>5.3 POLITICA DELLA QUALITÀ</i>	<i>22</i>
<i>Dichiarazione di autorità e politica aziendale</i>	<i>22</i>
5.4 PIANIFICAZIONE	23
5.4.1 Obiettivi per la qualità	23
5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	24
5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	26
5.5.1 Responsabilità ed autorità	26
<i>Organigramma</i>	<i>26</i>
5.5.2 Rappresentante della direzione	27
5.5.3 Comunicazione interna	27
5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	28
5.6.1 Generalità	28
5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame	28
5.6.3 Elementi in uscita dal riesame	29
6. GESTIONE DELLE RISORSE	30
6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	30
6.2 RISORSE UMANE	30
6.2.1 Generalità	30
6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento	30

6.2.2.1 Addestramento eseguito da Enti Specializzati Esterni.....	32
6.2.2.2 Addestramento eseguito all'interno dell'azienda da personale DOMO.....	32
6.3 INFRASTRUTTURE.....	33
6.4 AMBIENTE DI LAVORO.....	33
7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.....	34
7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.....	34
7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE.....	35
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto.....	35
7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto.....	35
7.2.3 Comunicazione con il Cliente.....	38
7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO.....	39
7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo.....	39
7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo.....	39
7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo.....	39
7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo.....	40
7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo.....	40
7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo.....	40
7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo.....	40
7.4 APPROVVIGIONAMENTO.....	41
7.4.1 Processo di approvvigionamento.....	41
7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento.....	41
7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati.....	42
7.4.3.1 Verifica da parte di Domo presso il fornitore.....	42
7.4.3.2 Verifica da parte del Cliente del prodotto acquistato dal fornitore.....	42
7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI.....	43
7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi.....	43
7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi.....	44
7.5.3 Identificazione e rintracciabilità.....	45
7.5.4 Proprietà del Cliente.....	46
7.5.5 Conservazione dei prodotti.....	46
7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE.....	48
7.6.1 Identificazione degli strumenti.....	48
7.6.2 Modalità e frequenza di taratura.....	48
7.6.3 Strumenti non conformi.....	49
8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....	50
8.1 GENERALITÀ.....	50
8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI.....	50
8.2.1 Soddisfazione del Cliente.....	50
8.2.2 Verifiche ispettive interne.....	50
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi.....	52
8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti.....	52
8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI.....	53
8.4 ANALISI DEI DATI.....	55
8.5 MIGLIORAMENTO.....	56
8.5.1 Miglioramento continuo.....	56
8.5.2 Azioni correttive.....	56
8.5.3 Azioni preventive.....	57



0. INTRODUZIONE

La **Società DOMO a Responsabilità Limitata** è una società privata costituita nel maggio 1996; risulta operativa dal 1997.

La sede, gli uffici amministrativi e commerciali, la produzione ed i magazzini, sono insediati in San Giuliano Mil.se (MI), via Tolstoj 34.

La Società opera nella produzione e commercializzazione di:

- Operatori di segnalazione, indicazione e comando;
- Centraline di segnalazione a Led;
- Lampade Led;
- Componenti e sistemi per quadri sinottici a mosaico.

La DOMO intende rafforzare la presenza sul mercato come leader nella segnalazione a Led.

Per la produzione di servizi, l'azienda si avvale di collaboratori e fornitori qualificati di provata esperienza e professionalità.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

Lo scopo del presente manuale è quello di specificare i requisiti del Sistema Qualità Aziendale secondo i modelli forniti dalla UNI EN ISO 9001-2000, e dimostrare la capacità della DOMO di garantire una continuità e una coerenza nello standard qualitativo dei servizi prestati ai propri Clienti inerenti alle attività di **progettazione e produzione di operatori di segnalazione e comando**.

Tali requisiti mirano ad ottenere la piena soddisfazione del Cliente mediante:

- la ricerca del miglioramento continuo a tutti i livelli,
- la prevenzione delle Non Conformità,
- il continuo controllo della Qualità dei prodotti e dei processi,

Il Manuale della Qualità descrive in maniera dettagliata le funzioni guida del sistema, stabilisce competenze e procedure.

Nelle traduzioni del presente Manuale della Qualità la versione definitiva è considerata in lingua italiana.

1.2 APPLICAZIONE

Il presente manuale viene applicato integralmente da ogni settore dell'Azienda per quanto di sua competenza e costituisce una indispensabile guida in tutte le fasi connesse alla realizzazione dei servizi resi al fine di garantire la qualità e l'affidabilità come previsto dalle norme.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nella realizzazione del presente Manuale si è fatto riferimento alle seguenti Norme:

- UNI EN ISO 9000 - 2000: Sistemi di gestione per la qualità, fondamenti e terminologia.
- UNI EN ISO 9001 - 2000: Sistemi di gestione per qualità, requisiti.
- UNI EN ISO 9004 - 2000: Sistemi di gestione per la qualità, linee guida per il miglioramento delle prestazioni.
- UNI EN ISO 19011:2003- Visite ispettive

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Prodotto: per la DOMO consiste nella fornitura di segnalatori luminosi, come descritto nella presentazione aziendale.

Offerta: è la risposta alla domanda di soddisfare i requisiti di un possibile contratto per la fornitura di segnalatori luminosi.

Contratto: definisce i requisiti e le condizioni concordate tra DOMO e il Cliente.

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 REQUISITI GENERALI

(ex 4.2.1) In questa sezione sono descritte le modalità con cui la DOMO **imposta, elabora, applica ed aggiorna** il suo Sistema Qualità (SQ).

Per SQ si intende la struttura organizzativa, i processi, responsabilità, le procedure, i procedimenti e le risorse messi in atto per la Conduzione Aziendale per la Qualità.

Il SQ, mediante la sua **comprensione ed applicazione** in tutta l'azienda, assicura che:

- i prodotti e servizi forniti soddisfino effettivamente le aspettative del Cliente
- gli interventi di miglioramento della qualità siano volti a **prevenire** i problemi anziché risolverli dopo il loro insorgere.

Al fine di rendere più organico il SQ sono stati identificati dei processi che coprono tutte le attività aziendali, questi sono:

- processo generale P 01,
- processo del riesame del contratto P 02,
- processo per la progettazione e sviluppo P 03,
- processo per la realizzazione del prodotto P 04,
- processo dell'approvvigionamento P 05,
- processo del monitoraggio e miglioramento P 06.

Il processo generale accorpa tutti i processi specifici, ne definisce la sequenza e l'interazione.

Nei capitoli seguenti sono definiti:

- i criteri e metodi per assicurare l'efficacia ed efficienza degli stessi,
- le risorse e le informazioni necessarie per il loro funzionamento,
- le misure di monitoraggio,
- i metodi per pianificare ed attuare azioni migliorative.

Nel caso in cui si dovesse affidare un'attività esterna con effetti diretti sulla qualità del prodotto, l'azienda applicherà un controllo diretto su tali processi definendo le modalità di controllo.



4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità

Il Sistema Qualità è documentato mediante:

1. la Politica della Qualità, con definiti gli obiettivi misurabili,
2. il Manuale della Qualità (MQ),
3. i flussi di processo (P 00),
4. le Procedure Sistema Qualità (PSQ),
5. piani di fabbricazione e controllo (PFC, PCA, PCF),
6. i documenti di registrazione della qualità,

Tutti i documenti del Sistema Qualità sono controllati e gestiti come descritto nei punti 4.2.3 e 4.2.4 del presente Manuale.

(ex 4.2.2) Le Procedure del Sistema della Qualità (PSQ) descrivono le azioni interfunzionali ed operative attuate nel sistema stesso.

Esse completano il MQ, sono documenti riservati all'uso interno, e possono essere consegnate dal Cliente qualora previsto dagli accordi contrattuali.

Elenco procedure:

- PSQ 07.02.01 (ex 03.01) Procedura per l'emissione di offerte
- PSQ 07.02.02 (ex 03.02) Procedura per l'emissione / distribuzione dei listini
- PSQ 07.02.03 (ex 03.03) Procedura per il monitoraggio della soddisfazione del cliente

- PSQ 04.02.01 (ex 05.01) Procedura per la gestione dei documenti del SQ

- PSQ 07.03.01 Procedura la gestione del processo di progettazione

- PSQ 07.04.01 (ex 06.01) Procedura generale per la gestione degli acquisti
- PSQ 07.04.02 (ex 06.02) Procedura per la valutazione dei fornitori
- PSQ 07.04.02 (ex 06.03) Procedura per la gestione del contenzioso con i fornitori

- PSQ 07.05.01 (ex 09.02) Procedura per l'assemblaggio e la produzione di prodotti di visualizzazione e comando
- PSQ 07.05.02 (ex 09.01) Procedura per la manutenzione delle attrezzature
- PSQ 07.05.05 Procedura per il controllo del processo di stampaggio esterno
- PSQ 07.05.06 Procedura per il controllo del processo di saldatura esterno

- PSQ 07.04.04 (ex 10.01) Procedura per il ricevimento delle merci e d'ispezione

- PSQ 07.05.03 (ex 15.01) Procedura logistica del magazzino, criteri d'immagazzinamento
- PSQ 07.05.03 (ex 15.02) Procedura per il trattamento, immagazzinamento, imballaggio, conservazione, consegna dei materiali
- PSQ 07.05.04 (ex 15.03) Procedura d'ispezione e spedizione dei prodotti

- PSQ 08.02.01 (ex 17.01) Procedura per la gestione delle VI interne
- PSQ 08.03.01 Procedura per la gestione delle NC, AC/AP
- PSQ 08.04.01 Procedura per l'analisi dei dati

- PSQ 06.02.01 (ex 18.01) Procedura per la gestione dei piani di formazione e addestramento

4.2.2 Manuale della Qualità

La Domo ha redatto il presente MQ ch'è costantemente aggiornato, per soddisfare quanto dichiarato nel punto 1.

Si esclude dal SQ:

- l'attività di assistenza perché non è un requisito richiesto,
- tutti i processi speciali applicati su prodotti a catalogo.

4.2.2.1 Registrazione della documentazione

Il MQ viene aggiornato nei seguenti casi:

- modifiche organizzative e/o al Sistema Qualità,
- necessità di completamento/integrazione,
- esigenze di chiarimento/specificazione,
- evidenti carenze procedurali,
- richieste contrattuali dei clienti.

Ogni modifica viene evidenziata con carattere corsivo.

Ogni aggiornamento comporta l'incremento dell'indice di revisione.

La riedizione scatta alla quinta revisione del MQ con frequenza non superiore a 3 anni.

Lo stato di revisione ed edizione del MQ viene registrato nella prima pagina e riportato su tutte.

L'originale del MQ con l'indice di revisione superato e timbrato con la scritta "COPIA OBSOLETA" è archiviato separatamente solamente presso il RSQ; tutte le copie distribuite sono restituite dai riceventi all'atto dell'assegnazione delle nuove revisioni, e successivamente distrutte da RSQ.

Ciascuna funzione destinataria deve conservare il MQ in condizioni tali da prevenire il deterioramento e consentire una facile rintracciabilità e consultazione.

TABELLA LIVELLI DI ACCESSO

Possibilità di accesso	Livello	Natura dei documenti
Disponibile ai Clienti	1	Manuale Qualità
Disponibile ai Clienti	1	Processi della Qualità
Confidenziale	2	Procedure
Molto Confidenziale	3	Istruzioni Operative
Molto Confidenziale	3	Specifiche Tecniche
Disponibile Clienti su richiesta contrattuale	4	Documenti di registrazione della Qualità

Tabella comparativa tra Norma UNI EN ISO 9001 – 2000 e documenti del SQ

Normativa UNI EN ISO 9001 – 2000		MQ	PSQ
1	Scopo e campo di applicazione	1	
1.1	Generalità	1.1	
1.2	Applicazione	1.2	
2	Riferimenti normativi	2	
3	Termini e definizioni	3	
4	Sistema di gestione per la qualità	4	
4.1	Requisiti generali	4.1	
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	4.2	
4.2.1	Generalità	4.2.1	
4.2.2	Manuale della qualità	4.2.2	
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3	04.02.01
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4	
5	Responsabilità della direzione (solo titolo)	5	
5.1	Impegno della direzione	5.1	
5.2	Attenzione focalizzata al Cliente	5.2	
5.3	Politica per la qualità	5.3	
5.4	Pianificazione	5.4	
5.4.1	Obiettivi per la qualità	5.4.1	
5.4.2	Pianificazione del sistema di gestione per la qualità	5.4.2	
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione (solo titolo)	5.5	
5.5.1	Responsabilità ed autorità	5.5.1	
5.5.2	Rappresentante della direzione	5.5.2	
5.5.3	Comunicazione interna	5.5.3	
5.6	Riesame da parte della direzione	5.6	
5.6.1	Generalità	5.6.1	
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	5.6.2	
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame	5.6.3	
6	Gestione delle risorse	6	
6.1	Messa a disposizione delle risorse	6.1	
6.2	Risorse umane (solo titolo)	6.2	
6.2.1	Generalità	6.2.1	
6.2.2	Competenze, consapevolezza e addestramento	6.2.2	06.02.01
6.3	Infrastrutture	6.3	
6.4	Ambiente di lavoro	6.4	
7	Realizzazione del prodotto (solo titolo)	7	
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	7.1	
7.2	Processi relativi al Cliente	7.2	
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	7.2.1	
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	7.2.2	07.02.01
7.2.3	Comunicazione col Cliente	7.2.3	07.02.02-03

Tabella comparativa tra Norma UNI EN ISO 9001 – 2000 e documenti del SQ

Normativa UNI EN ISO 9001 – 2000		MQ	PSQ
7.3	Progettazione e sviluppo	7.3	07.03.01
7.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.1	
7.3.2	Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo	7.3.2	
7.3.3	Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo	7.3.3	
7.3.4	Riesame della progettazione e dallo sviluppo	7.3.4	
7.3.5	Verifica della progettazione e dello sviluppo	7.3.5	
7.3.6	Validazione della progettazione e dello sviluppo	7.3.6	
7.3.7	Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo	7.3.7	
7.4	Approvvigionamento	7.4	07.04.01
7.4.1	Processo di approvvigionamento	7.4.1	
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2	
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3	07.04.02-03-04
7.5	Produzione ed erogazione dei servizi	7.5	
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	7.5.1	07.05.01-05
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi	7.5.2	07.05.04
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	7.5.3	07.05.03
7.5.4	Proprietà del Cliente	7.5.4	
7.5.5	Conservazione dei prodotti	7.5.5	
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	7.6	07.05.02
8	Misurazioni, analisi e miglioramento	8	
8.1	Generalità	8.1	
8.2	Monitoraggi e misurazioni	8.2	
8.2.1	Soddisfazione del Cliente	8.2.1	
8.2.2	Verifiche ispettive interne	8.2.2	08.02.01
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3	
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei prodotti	8.2.4	
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	8.3	08.03.01
8.4	Analisi dei dati	8.4	08.04.01
8.5	Miglioramento	8.5	
8.5.1	Miglioramento continuo	8.5.1	
8.5.2	Azioni correttive	8.5.2	
8.5.3	Azioni preventive	8.5.3	

4.2.2.2 Emissione del Manuale

Il Responsabile Sistema Qualità (RSQ) emette, con le modalità previste nel punto 4.2.3, il MQ nel suo insieme.

Il MQ contiene i punti sviluppati in accordo con i vari punti della normativa di riferimento UNI EN ISO 9001 - 2000, così come riportato nell'indice del presente Manuale.

4.2.2.3 Approvazione

L'RSQ, prima della distribuzione, sottopone il MQ all'Amministratore Unico (AU) per approvazione.

Questo iter viene evidenziato mediante le firme apposte sul frontespizio.

Solo se approvato è possibile procedere alla distribuzione del MQ.

L'AU è **responsabile** anche **dell'approvazione** delle revisioni successivamente alla prima emissione del MQ.

4.2.2.4 Distribuzione del manuale

RSQ cura la distribuzione **controllata** sia all'interno della DOMO, sia ai Clienti che ne facciano formale richiesta.

In fase di prima emissione o di revisione il manuale viene distribuito nella sua interezza.

La distribuzione delle copie controllate e, pertanto, numerate viene registrata sul modulo di distribuzione interna / esterna del manuale archiviato in originale presso l'RSQ.

Copie del MQ non controllate possono venire assegnate o distribuite ai clienti/ fornitori dal responsabile del Sistema Qualità su richiesta scritta; su tali copie, viene chiaramente riportata in copertina l'indicazione "COPIA NON CONTROLLATA".

4.2.2.5 Aggiornamento del manuale

- RSQ è **responsabile dell'emissione ed aggiornamento** del presente manuale e della **verifica** della corretta applicazione delle procedure in esso stabilite e/o richiamate.
- AU è **responsabile dell'approvazione** del MQ, **verificandone** la compatibilità con le strategie aziendali e l'organizzazione in atto.

Tutte le Funzioni coinvolte nel Sistema Qualità ed assegnatari del MQ sono responsabili di applicare correttamente tutte le prescrizioni in esso stabilite.

4.2.2.6 Pubblicazione a video

La Domo ha predisposto postazioni multimediali collegando i terminali al sistema SW e HW centrale (a breve condivisi in rete aziendale).

Questo permette, oltre al normale utilizzo dei strumenti di lavoro SW, anche la visualizzazione in **sola lettura** di:

- MQ,
- Processi,
- PSQ,
- documenti ove necessari,

in formati *.PDF, al fine di garantire la non manomissione dei documenti della qualità. L'aggiornamento dei documenti in rete è compito del RSQ.

I responsabili ai vari livelli sono stati responsabilizzati e addestrati per la consultazione dei documenti applicabili in alternativa alla documentazione cartacea.

Sarà impegno di Domo diffondere estendere applicazioni informatiche in questo senso anche a documenti di registrazione della qualità ove sia possibile nel rispetto delle procedure e della normativa di riferimento.

ACRONIMI

AC	Azione correttiva
DDT	Documento Di Trasporto
HW	Hardware
IVF	Indice Valutazione Fornitore
IVS	Indice Valutazione Sicurezza
IVP	Indice Valutazione Prodotto
IVFNQ	Indice Valutazione Non Qualità
IVSD	Indice Valutazione Soddisfazione Cliente
MQ	Manuale della Qualità
NC	Non Conformità
PCA	Piano di Controllo Accettazione
PCF	Piano di Controllo Finale
PF	Prodotto Finito
PFC	Piani di Fabbricazione e Controllo
PSQ	Procedure Sistema di Qualità
PM	Piano di Miglioramento
RDA	Richiesta di Acquisto
RNC	Rapporto di NC
SQ	Sistema Qualità
SW	Software
VI	Verifiche Ispettive
DOC	Documenti/moduli

Elenco sigle delle mansioni aziendali

AU	Amministratore Unico
CO	Responsabile Commerciale
RSQ	Responsabile Sistema Qualità
PR	Responsabile Produzione
AQ	Acquisti
AM	Responsabile Amministrazione
UT	Ufficio tecnico

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

(ex 4.5.1) La DOMO ha definito, per **tenere sotto controllo e per verificare**, che tutta la documentazione avente influenza per il Sistema Qualità sia **completa, costantemente aggiornata e disponibile** là dove si svolgano attività attinenti al Sistema Qualità (SQ).

Nella procedura PSQ 04.02.01 (ex 05.01) è descritto il metodo di codifica, archiviazione, conservazione dei documenti, *nonché distribuzione sia in formato cartaceo che a video. L'obiettivo è di giungere alla gestione integrata e informatizzata del Sistema Qualità*

(ex 4.5.2.1). Controllo e flusso della documentazione di origine interna.

I documenti di origine interna sono:

- MQ,
- PSQ,
- Processi,
- PFC, documenti della Qualità e di registrazione della Qualità.

La DOMO, attraverso uno specifico documento (doc. 01.00), definisce i responsabili per l'emissione ed l'approvazione dei documenti interni.

Ogni documento di prima emissione avrà indice di revisione 0 e ad ogni modifica tale indice verrà aumentato di una unità.

Per garantire il corretto flusso dei documenti l'azienda utilizza un modulo di trasmissione dei documenti per la distribuzione in forma controllata degli stessi, tale documento (PSQ 04.02.01/a – ex 05.01/a) è disponibile a video nelle varie postazioni dei responsabili, il quale riporta:

- descrizione del documento
- indicazione dell'indice di revisione
- Ente a cui è stato virtualmente consegnato o fisicamente stampato a seconda della tipologia di documento
- Collegamento ipertestuale al documento in formato pdf

(ex 4.5.2.2) Documentazione di origine esterna

Le modalità e le responsabilità relative al controllo dei documenti di origine esterna sono sintetizzate come segue:

Documenti provenienti da: **FORNITORI**.

DOCUMENTO	RESP./REPARTO	MODALITA'
Listini	Acquisti	Timbro "RICEVUTO" data e firma
Conferma d'ordine	Resp. Produzione / AU	Timbro "VERIFICATO" data e firma
Bolle	Resp. Produzione / Magazzino	PSQ 07.04.04 (ex 10.01)
Fatture	Resp. Amministrativo	Timbro "VERIFICATO" data e firma
corrispondenza	AU / Resp. Amministrativo	Timbro "RICEVUTO" data e firma

Documenti provenienti da: **CLIENTI**.

DOCUMENTO	RESP. / ADDETTO	MODALITA'
Richiesta offerta	Resp. Commerciale	PSQ 07.02.01 (ex 03.01)
Accettazione ordini	Resp. Commerciale	MQ par 07.07.02 pag. 37
Corrispondenza della qualità	AU / Resp. Amministrativo	Timbro "RICEVUTO" data e firma

Altri documenti:

Norme, direttive, sono controllate e aggiornate, con periodicità biennale, a cura del RSQ.

In particolare saranno tenute le versioni aggiornate delle norme CEI di riferimento, e la normativa ISO 9000.

Domo non mantiene attive procedure per il controllo dei disegni forniti dal Cliente, in quanto la produzione non è su commessa ma a magazzino, escludendo quindi l'utilizzo dei disegni di origine esterna.

(ex 4.5.2.3) Tutti i documenti vengono archiviati dalle relative funzioni competenti.

E' cura del RSQ aggiornare e controllare i documenti contenuti negli archivi inserendo la nuova documentazione.

L'originale dei documenti obsoleti, timbrati con data di annullamento e dicitura "Copia Obsoleta" vengono archiviati da RSQ e chiaramente identificati.

(ex 4.5.3.1) Le modalità di gestione per le modifiche sono analoghe alla emissione del documento.

Quando un documento a seguito, per esempio, di VI abbisogna di essere migliorato, dovrà essere modificato e successivamente approvato dalle stesse funzioni (responsabili) che lo hanno emesso per la prima volta.

Le modifiche inerenti ai documenti sono gestite mediante indici di revisione che ne evidenziano lo stato di aggiornamento.

Le modifiche sono evidenziate nel testo.

(ex 4.5.3.2) Gli aggiornamenti, per le norme, sono garantiti dai relativi cataloghi in ultima pubblicazione e o attraverso la consultazione dei siti Internet ufficiali CEI, UNI, ecc.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

(ex 4.16) La DOMO ha definito un sistema per l'identificazione, la raccolta, la catalogazione, l'accesso, la archiviazione, la conservazione e l'eliminazione dei documenti di registrazione della Qualità.

Essi sono:

- Modulo di NC,
- Modulo di AC,
- Soddisfazione del cliente,
- Check-list per la valutazione della qualità percepita dal cliente,
- Rapporti di V.I.,
- Addestramento e formazione,
- Apparecchiature per controllo e collaudo,
- Verbali, rapporti del riesame della direzione,
- Piani di miglioramento,

RESPONSABILITA'

Ogni Funzione è responsabile della corretta registrazione e archiviazione dei documenti da essa prodotti; è peraltro responsabile, qualora l'archiviazione sia curata da altre Funzioni, della trasmissione completa e tempestiva dei documenti di sua competenza alla Funzione archiviante.

E' responsabile inoltre, qualora i documenti debbano essere prodotti da Fornitori, della definizione e richiesta agli stessi e della successiva verifica di idoneità e completezza.

PREPARAZIONE

Per la preparazione dei "Documenti di registrazione della Qualità" è previsto che essi contengano tutte le informazioni necessarie a correlare il documento ai relativi prodotti / servizi o alle fasi di fornitura degli stessi.

I "Documenti di registrazione della Qualità" prevedono che si evidenzino la data di compilazione e la firma del compilatore.

Tutti i "Documenti di registrazione della Qualità" sono richiamati o allegati alle relative procedure ed identificati da una denominazione univoca.

EMISSIONE

Per ogni tipo di "Documento di registrazione della Qualità" è indicato nell'apposito elenco l'Ente che ha facoltà di emissione.



COMPILAZIONE

La compilazione dei "Documenti di registrazione della Qualità" avviene in modo completo; terminata la compilazione si appone data e firma.

ARCHIVIAZIONE

I "Documenti di registrazione della Qualità" vengono archiviati nell'ufficio del RSQ.

L'archiviazione viene fatta in modo tale che i documenti siano facilmente e rapidamente rintracciabili.

Il tempo di archiviazione dei "Documenti per la registrazione della Qualità" è di **10 anni**, salvo che non vi siano contrattualmente diverse prescrizioni da parte del Committente o in relazione a quanto previsto dalla legge.

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

(ex 4.1) L'Amministratore Unico della DOMO **fornisce le direttive principali** in campo **organizzativo, tecnico, finanziario e commerciale** ai responsabili di funzione preposti alle rispettive attività.

Effettua **sovrintendenza e controllo** sulle organizzazioni sopra citate, attraverso riunioni singole o collegiali in occasioni delle quali viene messo a conoscenza dell'andamento delle attività e sulle tendenze nei vari settori.

L'AU è **responsabile in prima persona dell'andamento qualitativo dell'azienda.**

L'AU effettua il riesame del SQ, con frequenza minima annuale, congiuntamente con il RSQ, utilizzando tutti gli strumenti utili ad assicurare l'adeguatezza e l'efficacia nella soddisfazione dei requisiti del sistema e per il raggiungimento degli obiettivi espressi nella Politica Aziendale.

(ex 4.1.1) L'AU ha il compito di organizzare le attività aziendali in accordo agli obiettivi stabiliti con la dichiarazione sulla Qualità.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

La Domo attraverso l'attività di riesame del contratto, ch'è condotta da CO, assicura che vengano:

- **analizzati dettagliatamente** tutti i dati tecnici di partenza in modo da accertare che requisiti del prodotto risultino opportunamente **definiti e documentati,**
- **verifica** che la Domo la **capacità di soddisfare** i requisiti e che eventuali scostamenti, rispetto a quanto indicato nell'offerta, siano definiti.

Il riesame dell'offerta e successivo ordine è comprovato dalla firma di CO in accordo con quanto descritto ai punti 7.2.1 e 8.2.1.

5.3 POLITICA DELLA QUALITÀ

Dichiarazione di autorità e politica aziendale

(ex 4.1.1.1) L'Amministratore Unico dichiara la propria volontà di introdurre nella DOMO un Sistema Qualità secondo quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001 : 2000.

Gli **obiettivi** che si prefigge sono:

- ➔ Assicurare che le attività produttive siano svolte nel rispetto delle Normative vigenti in materia di sicurezza.
- ➔ Soddisfare le esigenze dei Clienti in termini di prodotto fornito, quindi consolidare i rapporti coi Clienti e ove strategico acquisirne.
- ➔ Diminuire i costi della non qualità.
- ➔ Utilizzare fornitori qualificati.

L'introduzione del Sistema Qualità viene a coinvolgere tutte le funzioni aziendali per organizzare, gestire, verificare e migliorare continuamente i processi.

L'Amministratore Unico, quale proprio rappresentante, designa il Responsabile Sistema Qualità, che fa parte integrante della struttura direttiva aziendale, affinché assicuri che il Sistema Qualità sia **istituito, applicato e mantenuto** attivo in coerenza con la norma sopra citata e con la presente dichiarazione e riporti alla stessa sull'andamento del Sistema al fine di promuovere il miglioramento.

Il Responsabile Sistema Qualità ha, quindi, l'autorità di intraprendere ogni azione di prevenzione, controllo, correzione e miglioramento che ritenga opportuna affinché vengano rispettati gli obiettivi qualitativi stabiliti.

Tutti i dipendenti, i responsabili delle varie aree, sono informati degli obiettivi aziendali indicati sopra e sono chiamati a partecipare attivamente al raggiungimento degli stessi.

Rimane compito dell'Amministratore Unico adottare le opportune misure preventive affinché la presente politica per la qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli organizzativi.

Data _____

L'Amministratore Unico

Responsabile Sistema Qualità

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi della qualità come descritti al punto 5.3 del presente MQ, sono chiaramente definiti e misurabili (vedi punto 8.4), questi sono perseguiti dalle funzioni come da tabella:

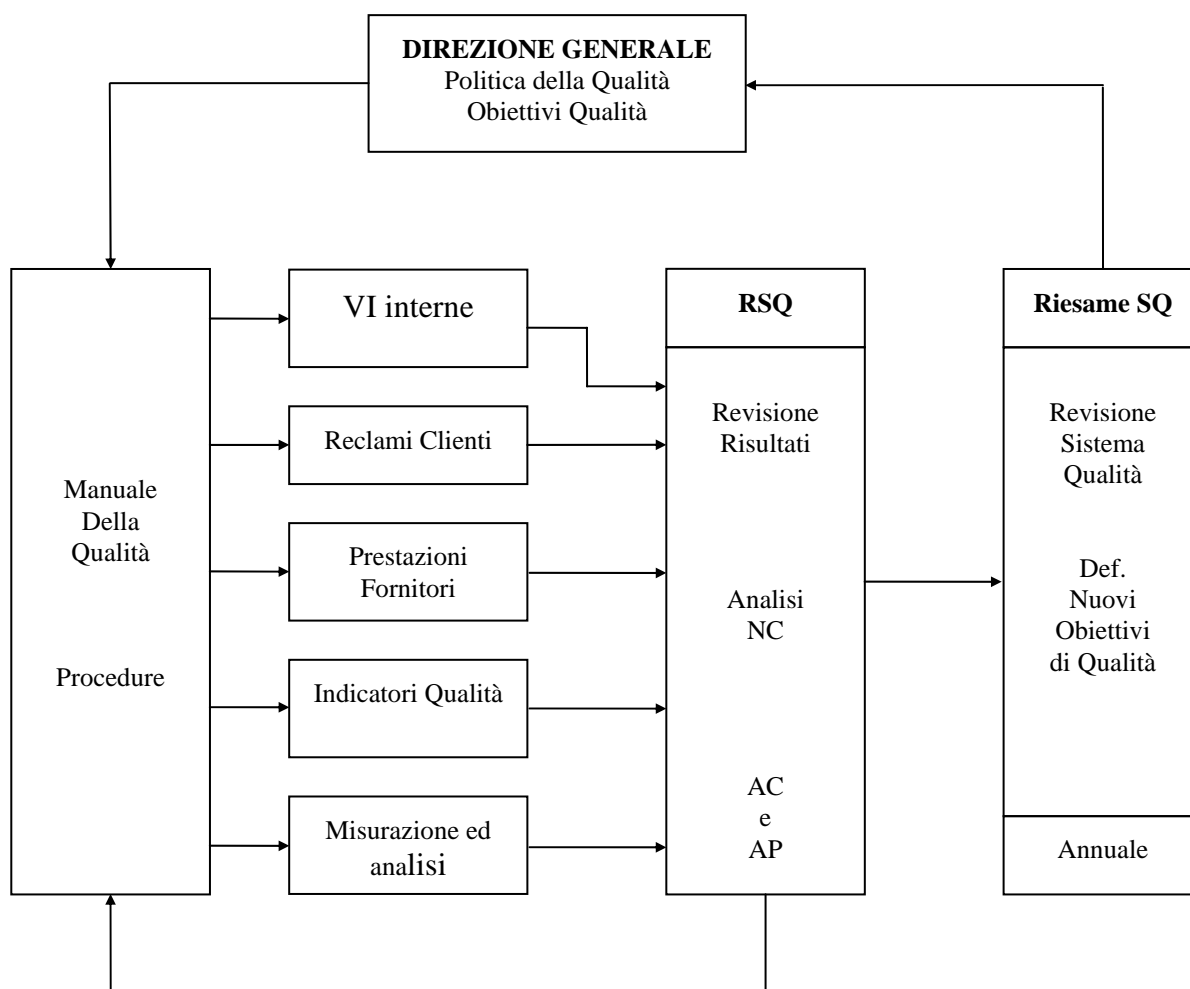
Obiettivo	Resp.	Ind.
➤ Assicurare che le attività produttive siano svolte nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza.	AU	IVS
➤ Soddisfare le esigenze dei Clienti in termini di prodotto fornito.	PR	IVP
➤ Soddisfazione generale del Cliente	tutti	IVSC
➤ Diminuire i costi della non qualità.	tutti	IVNQ
➤ Utilizzare Fornitori qualificati.	AQ - RSQ	IVF

5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

(ex 4.2.3) La pianificazione è effettuata tramite:

- controllo in fase di esecuzione del servizio,
- predisposizione di piani di verifica distribuiti nell'anno in modo da coprire tutte le aree,
- Riesame del Sistema Qualità (in seguito a nuove esigenze emerse).

Il SQ aziendale, per realizzare gli obiettivi di Qualità definiti dalla DG, è stato progettato ed implementato secondo il seguente schema:



Come illustrato nel diagramma gli elementi chiave del SQ sono il MQ e le Procedure che rappresentano l'emanazione della Politica della Qualità decisa di AU.



Riunioni dei responsabili di funzione

(ex 4.2.3.1) Ogni qualvolta si presenti la necessità, anche a seguito di NC rilevate da VI interne ed esterne, reclami Clienti, analisi scarti (ecc.), RSQ convoca una riunione dei Responsabili di funzione interessati all'argomento, in accordo con AU, riportante sempre l'ordine del giorno da discutere.

Al termine della riunione viene formalizzato da RSQ un verbale riportante lo svolgimento della stessa.

Le eventuali decisioni prese per ogni punto da risolvere e/o migliorare vengono scritte in un Piano di Miglioramento, che per ogni punto da attuare riporterà il Responsabile del miglioramento indicato e la data di evasione del miglioramento.

Sarà cura di RSQ verificare l'esecuzione e l'efficacia e provvedere all'archiviazione della relativa documentazione.

E' compito di RSQ tenere sempre informato AU.

5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

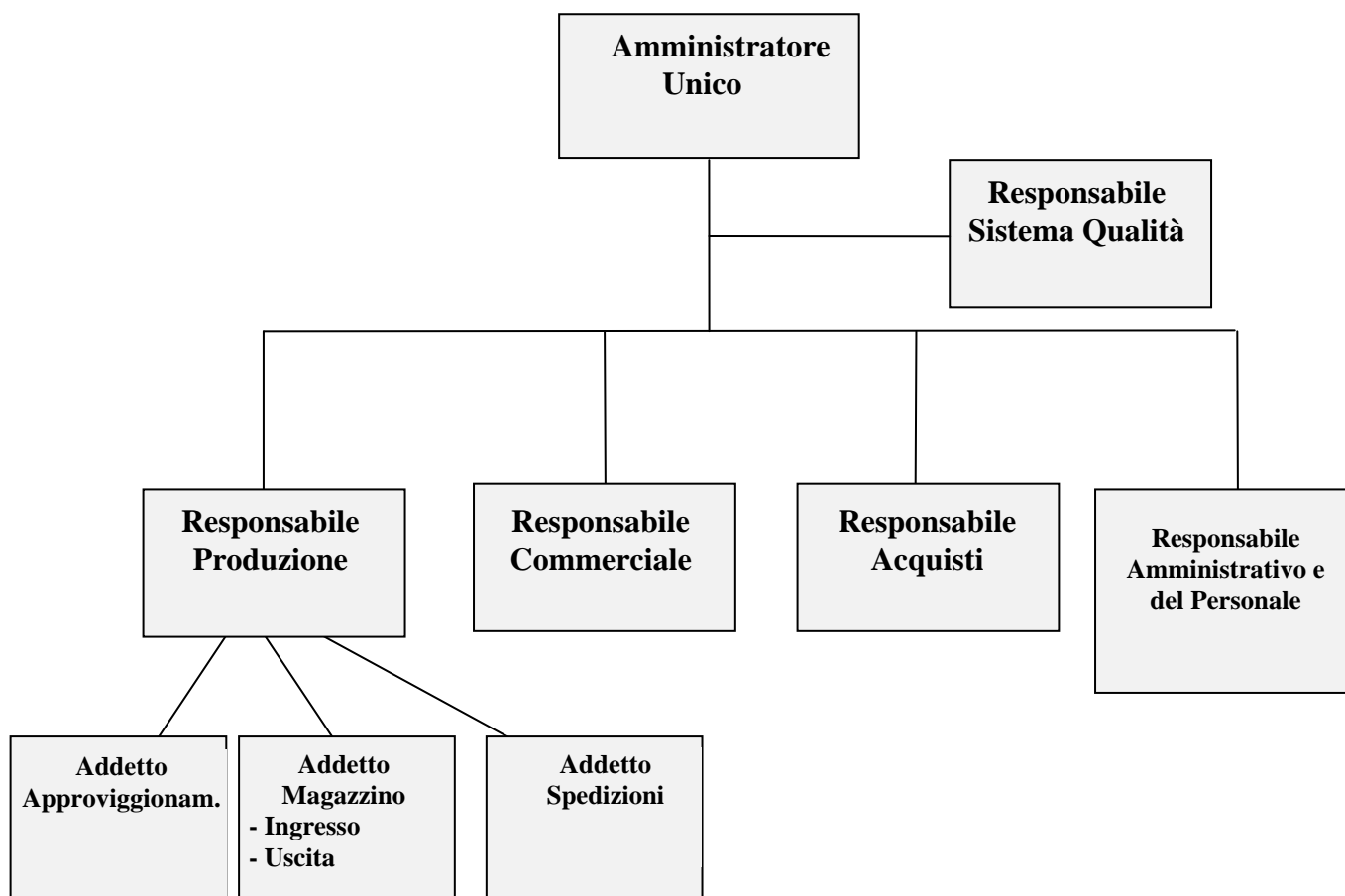
5.5.1 Responsabilità ed autorità

(ex 4.1.2.1) **Tutto il personale** della DOMO è coinvolto nel SQ; in questo manuale sono descritte le **attività** e le **responsabilità** relative al SQ.

La struttura organizzativa dell'Azienda è illustrata nell'Organigramma, in esso si evidenziano le dipendenze / relazioni tra le varie funzioni e si evidenzia l'autonomia della funzione qualità dalle funzioni aziendali.

A capo di tale funzione è posto un responsabile alle dirette dipendenze dell'AU.

Organigramma



5.5.2 Rappresentante della direzione

(ex 4.1.2.3) La DOMO ha formalmente designato un RSQ, che fa parte integrante della struttura direttiva aziendale, affinché assicuri:

- che il Sistema Qualità sia **istituito, applicato e mantenuto** attivo in coerenza con la norma UNI EN ISO 9001-2000,
- riporti all'AU l'andamento del Sistema al fine di promuovere il miglioramento,
- ogni azione al fine di promuovere i requisiti del Cliente all'interno dell'organizzazione

5.5.3 Comunicazione interna

AU ha stabilito due metodi fondamentali per assicurare un adeguato sistema di comunicazione all'interno della azienda al fine di informare tutto il personale sull'efficacia del SQ.

Per i responsabili di funzione:

- procedure,
- processi aziendali,
- riunioni periodiche,
- statistiche andamento NC.

Per gli operatori:

- istruzioni di lavoro,
- riunioni di reparto,
- bacheche site negli spazi comuni,
- statistiche andamento NC.

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.1 Generalità

(ex 4.1.3) L'AU in accordo con il RSQ sviluppa una azione di controllo tendente a:

- a) pianificare e monitorare l'avanzamento delle attività relative al SQ,
- b) riesaminare periodicamente e sistematicamente il SQ aziendale allo scopo di assicurarne la continua efficienza ed efficacia e la coerenza con quanto riportato nella Politica della Qualità.

Il Riesame periodico del Sistema Qualità avviene sulla base del rapporto sull'andamento qualitativo preparato dal RSQ relativo a tutti gli elementi del Sistema Qualità nel quale, se necessario, partecipano i responsabili di funzione con frequenza minima annuale.

Nel rapporto si tiene conto dell'andamento della qualità dei prodotti in tutte le fasi del processo produttivo nonché delle indicazioni emergenti connesse all'attività delle Verifiche Ispettive interne.

Saranno riesaminati in tale occasione:

- i risultati delle Visite Ispettive
- i risultati dell'andamento degli scarti in produzione, al montaggio e al collaudo finale
- i risultati delle Azioni Correttive e Preventive
- i risultati dei reclami dei Clienti
- l'attuazione dei piani di miglioramento

Di ogni verifica viene tenuta registrazione formale la quale viene conservata a cura del Responsabile Sistema Qualità.

Il Verbale del Riesame, con la definizione degli interventi migliorativi, viene approvato dall'Amministratore Unico a dato in copia ai partecipanti (se espressamente richiesto).

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

Il Riesame periodico del SQ, con frequenza minima annuale predisposto nel mese di gennaio, avviene sulla base del rapporto sull'andamento qualitativo preparato da RGQ relativo a tutti gli elementi del SQ nel quale, se necessario, partecipano anche i responsabili di funzione.

Nel rapporto stilato da RSQ saranno riesaminati in tale occasione (**elementi in ingresso**):

- i risultati delle Visite Ispettive,
- i risultati dell'andamento degli scarti in produzione, al montaggio e al collaudo finale,
- i risultati delle Azioni Correttive e Preventive,

- i risultati dei reclami dei Clienti,
- le azioni intraprese nei precedenti riesami,
- l'attuazione dei piani di miglioramento,
- eventuali modifiche migliorative al SQ,
- proposte per nuovi piani di miglioramento.

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

Il Verbale del Riesame, con la definizione degli interventi migliorativi (PM), è approvato dalla AU.

Gli **elementi in uscita** dal riesame comprendono decisioni in merito a:

- miglioramento dell'efficacia del SQ e dei suoi processi,
- miglioramento dei prodotti in accordo ai requisiti del Cliente,
- attivare metodi per la gestione delle risorse.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

(ex 4.1.2.2) La Domo ha identificato le risorse e le esigenze al fine di:

- attuare e tenere aggiornato il SQ con lo scopo di migliorarne la sua efficacia,
- soddisfare i Clienti ed i requisiti ad essi correlati, promuovendo tutte quelle attività di sostegno quali addestramento, gestione, verifica incluse le attività di Verifica Ispettiva interne della qualità,

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

Tutto il personale che ha diretta influenza sulla qualità del prodotto e sul sistema è scelto per:

- adeguato grado d'istruzione,
- abilità personali ed esperienza (curriculum vitae) o profilo attitudinale,
- addestramento.

6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

(ex 4.18) La DOMO ha predisposto ed applica procedure (PSQ 06.02.01 ex 18.01) per l'addestramento per il seguente personale che ha influenza nella qualità del prodotto:

- responsabili di tutte le funzioni aziendali,
- personale addetto al Controllo Qualità in genere,
- personale addetto o partecipante alle Visite Ispettive interne (VII),
- personale del reparto montaggio addetto alle attività di autocontrollo,
- personale addetto al magazzino, imballo e spedizione.

Il personale della DOMO, sulla base di una adeguata istruzione, è portato ad un livello coerente allo svolgimento delle proprie mansioni in modo professionale.

Le principali necessità per intraprendere attività di addestramento vengono generate da:

- l'introduzione di nuove procedure di lavoro o modifiche di esistenti,
- inserimento di nuovo personale e modifiche di mansione,

- in seguito alla analisi dei reclami e delle non conformità,
- in occasione del riesame del SQ,
- in seguito a VI interne o esterne (ente certificatore)
- a seguito di specifiche richieste delle funzioni,
- in funzione di tali necessità AU approva la pianificazione delle attività di addestramento.

Tutte le attività di addestramento vengono registrate su opportuna modulistica.

Ogni Responsabile di Funzione ha la responsabilità del corretto addestramento del Personale che da lui dipende.

RSQ ha la responsabilità della registrazione della avvenuta formazione e/o addestramento e della stesura del piano annuale di formazione in collaborazione con AU.

RSQ è responsabile della formazione interna sulla Qualità.

Per garantire che un operatore conosca come svolgere le proprie mansioni, il Responsabile di Funzione deve predisporre un adeguato affiancamento con Personale esperto.

L'addestramento effettuato ad ogni singolo operatore viene registrato su apposito modulo.

L'addestramento specifico effettuato da ogni singolo operatore lo rende qualificato a svolgere determinate mansioni. Tale qualifica viene comprovata dall'AU.

Ogni dipendente ha una propria scheda - curriculum vitae - che compila periodicamente, se è già presente in azienda e immediatamente, se è appena entrato in relazione con DOMO.

Nel caso di nuovi assunti, il Responsabile SQ si occupa della formazione sulla Qualità.

Si considera particolarmente importante nel Sistema Qualità predisporre piani di addestramento / formazione per le Persone che svolgono mansioni aventi influenza sulla Qualità in tutti i settori aziendali. I momenti formativi possono essere interni o esterni.

Il AU in collaborazione con il RSQ elaborano un piano annuale di formazione in cui definisce l'entità e il tipo degli interventi formativi da effettuarsi all'interno di ogni funzione per l'anno successivo.

I documenti rilasciati o loro copie, le dispense sull'argomento, l'elenco dei partecipanti ad un corso di formazione, sono archiviati da RSQ.

6.2.2.1 Addestramento eseguito da Enti Specializzati Esterni

Seguendo l'apposito programma vedi PSQ 06.02.01 (ex 18.01) preparato da RSQ e approvato da AU il personale della Domo (responsabili di funzione e personale avente particolari responsabilità nel SQ) partecipa a corsi e seminari di addestramento professionale tenuti da personale esterno specializzato, sia in sede, sia fuori sede. E' probabile che tale tipologia di addestramento non sia sempre programmabile e presente annualmente.

6.2.2.2 Addestramento eseguito all'interno dell'azienda da personale DOMO

RSQ promuove riunioni di approfondimento sul SQ istituito presso l'Azienda e sulle continue implementazioni, generate dalla periodica attività di VI ai responsabili di funzione, allo scopo di sensibilizzare e coinvolgere con continuità il personale sui problemi della Qualità e sui contenuti del MQ e delle PSQ.

RSQ provvede alla formazione sulle AC.

Oltre al normale addestramento durante l'attività lavorativa, tutti gli operatori di produzione seguono programmi specifici di formazione, condotti dal responsabile di PR, relativamente alla messa in produzione di nuovi prodotti, nuove attrezzature, processi produttivi differenti, modifiche sostanziali di quelli esistenti.

Tale addestramento è previsto, pianificato ed effettuato per ogni nuova assunzione.

Tutte le modalità operative sono descritte nella PSQ 06.02.01 (ex 18.01).

6.3 INFRASTRUTTURE

La struttura aziendale è stata così organizzata:

- stabilimento composto da un capannone suddiviso in area produzione ed area magazzino, logisticamente distinti,
- magazzino strutturato in scaffali a più livelli con la portata ben identificata,
- mezzi di trasporto logistico quali carrelli a disposizione pallet,
- sistemi informatici HW e SW su stazioni fisse collegate in rete, di supporto agli operatori e responsabili di funzione (in fase di ultimazione),

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

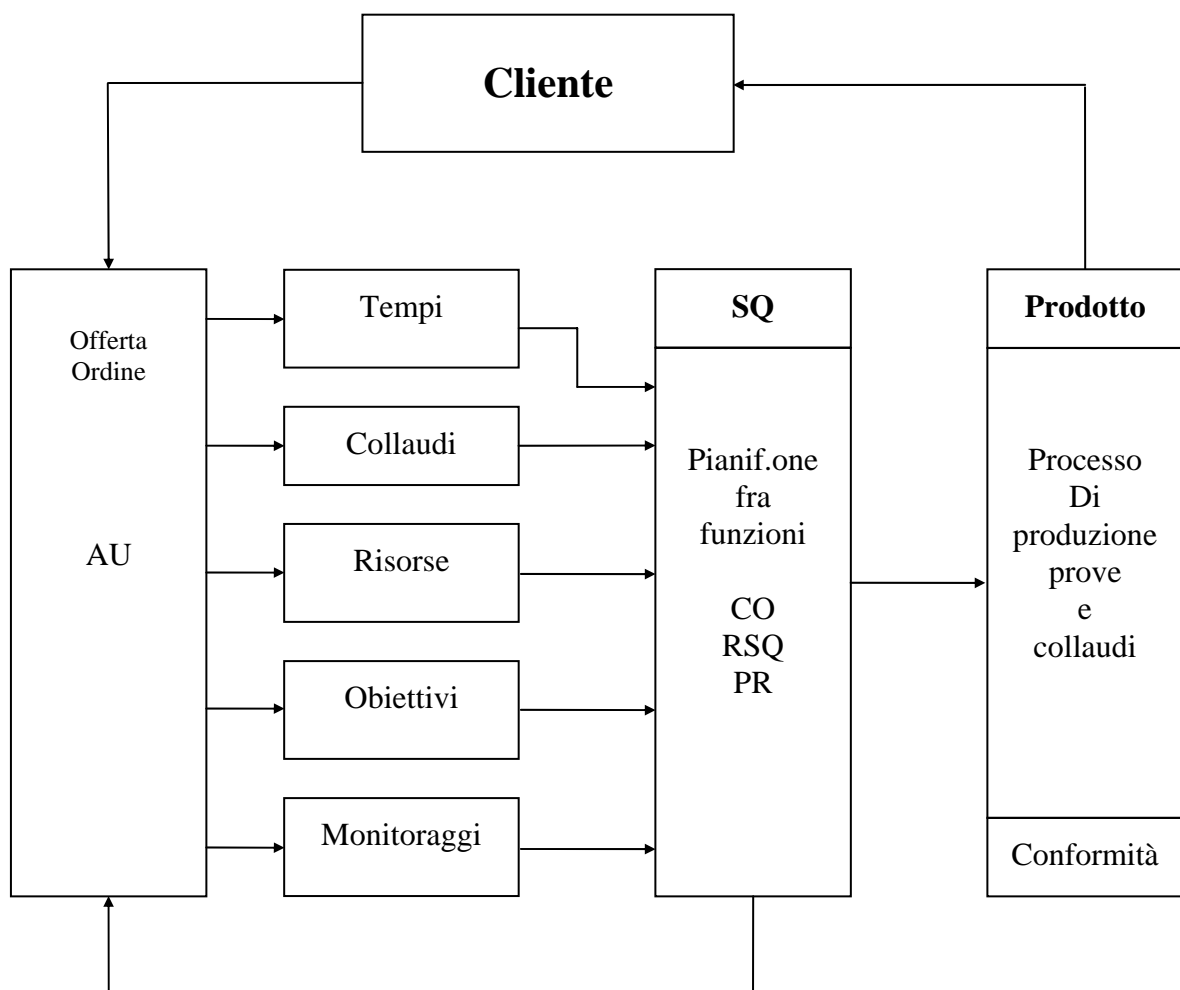
Per tutti i servizi prestati ai propri Clienti inerenti alle attività di produzione segnalatori/indicatori a Led, Domo assicura un ambiente di lavoro idoneo a garantire costantemente la conformità dei prodotti forniti.

Non essendo presenti lavorazioni che necessitano di particolari condizioni ambientali controllate (temperatura, umidità, pulviscolo), si considera ottimale il micro clima presente.

7. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Il SQ aziendale, per ottemperare ai requisiti del Cliente quindi alla realizzazione del prodotto, è stato implementato secondo il seguente schema semplificato:



La Domo attraverso appositi flussi ha definito i Processi per la realizzazione dei prodotti (vedi 4.1) e le relative registrazioni (vedi 4.2.4).

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

Domo ha identificato le attività che permettono di determinare i requisiti del prodotto; queste sono:

- raccolta e analisi documenti tecnici specificati e non specificati,
- modalità di consegna,
- assistenza post vendita (se richiesta formalmente),
- norme applicabili (ove previste),
- proposte alternative o complementari,

In concomitanza del riesame del contratto si verificano i requisiti del prodotto, essendo a completamento del riesame stesso, come descritto nella PGQ 07.02.01 (ex 03.01).

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

DOMO ottimizza le attività dedicate ad analisi e sviluppo dei prodotti, effettuate a copertura delle richieste dei Clienti.

Tali modalità sono gestite in accordo alla PSQ 07.02.01 ex 03.01, 07.02.02 ex 03.02, 07.02.03 ex 03.03.

Le richieste di fornitura vengono sempre registrate in apposita documentazione idonea ad interpretare le richieste del Cliente.

(ex 4.3.2) Il Responsabile Commerciale cura l'emissione periodica dei Listini prezzi per le diverse famiglie di prodotti, contenenti le specifiche di prodotto, i prezzi e le condizioni generali di fornitura; periodicamente aggiorna tali Listini in funzione delle variazioni di mix e/o di prezzo e/o di caratteristiche tecniche.

I due Listini vengono diffusi fra potenziali Clienti selezionati dal Responsabile Commerciale e a chi ne faccia richiesta, oppure scaricabili direttamente dal sito internet DOMO previa richiesta di credenziali d'accesso.

L'emissione, la gestione e la distribuzione dei Listini sono regolati da apposita procedura (PSQ07.02.02 ex 03.02).

CASO DI NUOVO CLIENTE

In seguito al primo contatto di un potenziale Cliente con la Società DOMO (contatto prevalentemente telefonico) il Responsabile Commerciale, ovvero addetti dell'ufficio commerciale, approfondiscono le informazioni richieste tramite invio di documentazione tecnica, comunicando listini prezzi. L'ufficio Commerciale procede quindi ad un approfondimento (di persona, o telefonico, o tramite Agente) con il potenziale Cliente, allo scopo di acquisire indicazioni riguardanti le probabili tipologie e volumi od eventuali richieste / necessità particolari emerse dai primi colloqui; l'approfondimento è peraltro mirato a conoscere la realtà del nuovo interlocutore.

LA FASE DI OFFERTA

Nella maggior parte dei casi la vendita avviene «da listino»: il Cliente, nuovo o acquisito, in possesso del listino, effettua l'ordine in forma scritta o telefonica, previo eventuale contatto con l'ufficio commerciale con cui può concordare lo sconto riservato o particolari modalità e termini di consegna; durante i contatti pre - contrattuali, il Cliente può anche informarsi circa la possibilità di acquistare prodotti fuori listino. Ne consegue, quindi, che nella maggior parte dei casi viene a mancare una tradizionale fase di Offerta.

Un'offerta commerciale viene predisposta solo in caso di particolari forniture e/o volumi, o nel caso di richiesta di prodotti fuori listino, ovvero esplicita richiesta del Cliente. In questi casi l'ufficio commerciale, in team con il Responsabile della Produzione, predispone un'Offerta commerciale che viene proposta al Cliente: facendo richiesta di controfirmarla e far riavere alla DOMO una copia come conferma scritta dell'accettazione sia delle specifiche, sia delle condizioni contrattuali (generalmente di listino o particolari di commessa) sia delle condizioni di sconto proposte nell'Offerta.

Prima di aver ricevuto la copia controfirmata dell'Offerta, o regolare ordine scritto conforme all'offerta stessa, o ancora ordine telefonico, accettato con conferma d'ordine interna, nessuna fornitura può essere intrapresa verso quel Cliente.

Ricevuta la copia, o comunque formalizzato l'ordine come sopra indicato, l'iter segue le modalità di seguito riportate.

L'emissione, la gestione ed il riesame delle offerte sono regolate da apposita procedura.

IL RICEVIMENTO DELL'ORDINE

Un ordine può pervenire all'Ufficio Vendite attraverso i seguenti modi:

- Ordine scritto: ricevuto tramite posta, fax o formato elettronico; in questo caso il documento di ordine verrà utilizzato direttamente come riferimento per le successive valutazioni e per l'evasione. Se i dati presenti sono incompleti si può procedere allegando alla documentazione del Cliente un modulo di Accettazione d'Ordine compilato solo nelle posizioni mancanti (eventualmente ricontattando il Cliente per maggiori dettagli/specifiche).
- Ordine telefonico: in questo caso il personale dell'Ufficio Commerciale provvede a formalizzare l'ordine telefonico in un ordine scritto compilando il modulo di Richiesta generica.

IL RIESAME DELL'ORDINE

Ricevuto l'ordine, il Responsabile Commerciale ne controlla la congruenza con i dati di Listino e/o con l'eventuale Offerta. Il riesame riguarda in particolare:

- congruenza e chiarezza delle specifiche tecniche;
- congruenza delle quantità richieste e dei termini di consegna con la disponibilità (a magazzino e/o come capacità produttiva entro i termini di consegna);
- congruenza dei prezzi unitari riportati e degli sconti concordati;
- richieste particolari: qualora abbiano avuto luogo negoziazioni e/o discussioni preliminari, le loro conclusioni devono essere confrontate con i dettagli specificati nell'ordine.

In caso di eventuali scostamenti fra Ordine e Listino/Offerta, questi devono essere risolti (eventualmente insieme al Cliente) prima di evadere l'ordine e di tale intervento deve rimanere documentazione scritta.

ACCETTAZIONE DELL'ORDINE

Qualora il riesame del contratto risulti positivo, il Responsabile Commerciale può accettare l'ordine apponendovi il timbro "ACCETTAZIONE ORDINE" e dopo averlo controfirmato, datato e numerato, lo trasmette al Responsabile della Produzione.

La conferma d'ordine viene preparata e trasmessa solo ai Clienti che la richiedano espressamente.

Accettato l'ordine per un prodotto, il Responsabile della Produzione garantisce che la quantità di prodotto o la capacità di produzione venga assegnata / riservata a quel Cliente.

(ex 4.3.3) Le periodiche modifiche alle condizioni contrattuali ed a quelle di sconto vengono gestite dal Responsabile Commerciale (o dall'ufficio) informando il Cliente ed eseguendo nuovamente l'iter previsto (eventuale consegna di nuovo Listino o proposizione / sottoscrizione di un'Offerta revisionata).

L'ufficio Commerciale segue le richieste del Cliente qualora non sia in accordo con le condizioni contrattuali e di sconto previste e ne richieda una revisione prima della sua sottoscrizione.

(ex 4.3.4) Tutta la documentazione commerciale deve essere archiviata secondo codice Cliente e conservata per almeno 10 anni le trattative concluse con un ordine (salvo diverse disposizioni di legge); per almeno due anni le trattative non concluse con un ordine.

La responsabilità dell'archiviazione di tutta la documentazione commerciale è del Responsabile Commerciale.

7.2.3 Comunicazione con il Cliente

L'Azienda utilizza tutti i metodi comunicazione, dalla tradizionale posta alla rete informatica garantendo tutte le attività pertinenti alla determinazione dei requisiti, riesame del contratto e modifiche in accordo con quanto descritto nei i punti 7.2.1 e 7.2.2, compresi gli eventuali reclami che vengono gestiti come descritto nella PSQ 07.02.03 (ex 03.03).

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

La Domo attraverso l'applicazione di una apposita check list di progetto pianifica e controlla lo sviluppo del prodotto; all'interno sono chiaramente riportate le fasi per **lo sviluppo, le attività di riesame, verifica e validazione**.

La responsabilità per l'approvazione del progetto è di AU, per lo sviluppo e la tenuta della documentazione di ufficio tecnico (esterno); questi gestisce le attività di pianificazione con le funzioni coinvolte in particolare con RSQ e PR.

L'ufficio tecnico è responsabile dell'aggiornamento degli elementi in uscita dal processo di progettazione.

Tutte le attività vengono descritte nella PSQ 07.03.01

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo

Attraverso l'applicazione del check list di progetto, la Domo, ha stabilito e definito quali devono essere gli elementi in ingresso per la soddisfazione dei requisiti del prodotto, questi sono:

- requisiti del cliente (bisogni, aspettative),
- requisiti cogenti,
- normative di riferimento,
- progetti analoghi o similari.

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Ogni elemento in uscita dalla progettazione e sviluppo viene verificato e approvato da ufficio tecnico al fine di permettere:

- la soddisfazione dei requisiti in ingresso,
- emettere i documenti per AQ perché proceda all'acquisto dei materiali (7.4) e PR per le attività di realizzazione dl prodotto (7.1),
- emettere appositi PFC,
- comunicare note di sicurezza per l'utilizzazione del prodotto,

Questi sono:

- disegni,
 - distinte materiali,
 - note tecniche e di sicurezza,
 - istruzioni operative,
- altri documenti di supporto.

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

All'interno delle check list di progetto sono definiti i riesami sistematici del progetto al fine di monitorare:

- la capacità di soddisfare i requisiti del cliente,
- individuare anomalie nella stesura del progetto al fine di attivare piani azioni di miglioramento.

Tutti documenti vengono riesaminati e approvati dall'ufficio tecnico.

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

L'ufficio tecnico effettua delle verifiche pianificate (7.3.1), al fine di assicurare che gli elementi in uscita (7.3.3), sia compatibili con i requisiti in ingresso (7.3.2).

I risultati di tali verifiche ed eventuali azioni migliorative vengono conservate da Domo.

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La validazione del progetto avviene con prova in sede; tutte le prove vengono svolte in accordo con i requisiti del cliente assicurandone la soddisfazione

La registrazione della avvenuta validazione viene tenuta da Domo.

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Una modifica tecnica è una variazione controllata e documentata di una parte di prodotto rispetto ad una condizione prefissata.

Tutte le funzioni aziendali hanno la facoltà di innescare la richiesta di modifica che può rendersi necessaria sia a livello di processo o tecnologia produttiva, sia in relazione al prodotto (miglioramento, riduzione costi produzione, ecc.).

Tutte la modifiche apportate al progetto prevedono lo stesso iter di progettazione come definito nelle fasi della check list.

La modifica effettuata viene poi sottoposta all'esame dell'ufficio tecnico che provvederà alle modalità di esecuzione come descritto nei punti precedenti.

Sarà cura di AU valutare l'impatto delle modifiche sui prodotti già consegnati.

Tutte registrazioni sono conservate presso Domo.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1 Processo di approvvigionamento

(ex 4.6.1) La DOMO **assicura** che i prodotti acquistati siano **conformi ai requisiti specificati**, sulla base degli accordi contrattuali, e che tali informazioni siano riportate chiaramente nei documenti d'acquisto.

Le procedure inoltre stabiliscono le responsabilità ed i metodi per le verifiche dei documenti esaminati in relazione alle merci acquistate.

La DOMO come richiesto dalla norma di riferimento ha predisposto le procedure PSQ 07.04.01, PSQ 07.04.02, PSQ 07.04.03 che descrivono in maniera dettagliata le fasi di valutazione dei fornitori, la gestione dei documenti d'acquisto con le relative specifiche, validazioni e le modalità di verifica dei prodotti acquistati e il contenzioso con i fornitori.

(ex 4.6.2) Domo ha predisposto un elenco dei fornitori qualificati, la qualifica dei fornitori e la loro valutazione vengono effettuate annualmente da un team composta da: AU, RSQ e PR.

I prodotti / servizi che influiscono notevolmente sulla qualità del prodotto devono essere acquistati esclusivamente da fornitori qualificati, inseriti nella «Vendor List».

I prodotti / servizi non rilevanti al fine della qualità verranno acquistati, ma non in via esclusiva, da fornitori qualificati.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

(ex 4.6.3) I dati di acquisto riportati nell'ordine di acquisto definiscono chiaramente il prodotto ordinato (codice, descrizione, numero disegno, norma applicabile e ogni altra informazione che ne determini l'univocità del prodotto da acquistare).

I tipi di documenti da allegare all'ordine di acquisto, la responsabilità della loro redazione, l'emissione ed approvazione da parte dell'Ufficio Acquisto sono definiti nella procedura PSQ 07.04.01 ex 06.01 .

Vengono precisati nell'ordine eventuali documenti di lavoro (per esempio il certificato di origine, quello di conformità), che il sub fornitore è tenuto ad inviare alla DOMO in allegato alle bolle di accompagnamento del materiale.

Le condizioni commerciali con i fornitori sono gestite AU in collaborazione con PR e RSQ.

7.4.3 *Verifica dei prodotti approvvigionati*

(ex 4.10.2) Per assicurare la rispondenza ai requisiti richiesti dei materiali in ingresso vengono pianificati controlli da effettuare in accettazione sul materiale di acquisto, costruito a disegno da sub fornitori o in c/to lavoro.

L'estensione dei controlli viene garantita nei **PCA**.

Tutti i controlli fatti vengono evidenziati per garantire sempre l'utilizzo di materiale idoneo.

Per i materiali e/o componenti primari, che hanno cioè diretta influenza sulla qualità, il controllo al ricevimento verifica la corrispondenza di quanto consegnato per tipologia, quantità e requisiti, con quanto espresso sull'ordine ed indicato sui documenti di spedizione.

Per tutti i materiali, vengono anche attentamente valutate tutte le documentazioni relative al SQ adottato dal sub fornitore al fine di determinare l'estensione dei controlli da effettuare.

Qualora possibile, viene richiesta al sub fornitore dichiarazione di conformità dei materiali forniti, o documentazione comprovante la conformità dei materiali stessi.

Le prove, i controlli ed i collaudi al ricevimento dei materiali e/o dei componenti primari vengono effettuati secondo le modalità previste dalla procedura PSQ 07.04.04.

Tutti i materiali vengono controllati al ricevimento, **si esclude nel modo più categorico la possibilità d'immettere un prodotto nel ciclo produttivo per motivi d'urgenza**, senza i necessari controlli.

Per quanto riguarda tutti gli altri materiali e/o componenti considerati secondari, il controllo al ricevimento si limita alla sola verifica della rispondenza per tipologia e quantità tra quanto consegnato effettivamente e quanto indicato sui documenti di spedizione.

7.4.3.1 *Verifica da parte di Domo presso il fornitore*

(4.6.4.1) Nei casi in cui RSQ ritenga opportuno verificare il prodotto presso il fornitore (es. nuovi prodotti) AU con RSQ concorda col fornitore le modalità di verifica e di accettazione che verranno riportate nell'ordine di acquisto.

7.4.3.2 *Verifica da parte del Cliente del prodotto acquistato dal fornitore*

(4.6.4.2) Presupposto che per il tipo di attività svolta dalla DOMO tale eventualità è da ritenersi remota, nei casi in cui sia stato contrattualmente previsto col cliente le verifiche del prodotto presso il fornitore, RSQ con AU concorda col fornitore le modalità di tale verifica e ne da comunicazione per iscritto.

Questa verifica non solleva la DOMO ne il fornitore dalla responsabilità di fornire un prodotto accettabile.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

(ex 4.9) La DOMO per soddisfare i requisiti previsti al punto 7.5 della norma, ha predisposto delle procedure, al fine di assicurare:

- opportuni PFC,
- un adeguato sistema di controllo e manutenzione delle apparecchiature di produzione,
- la gestione della conformità del processo sulla base delle aspettative del Cliente e nel soddisfacimento delle normative di settore,
- che tali attività siano svolte in condizioni controllate,
- la raccolta dei dati del processo (esempio: schede, registri, ecc.),

Il processo produttivo si può riassumere nelle seguenti 3 fasi:

- fabbisogni,
- assemblaggi,
- verifiche e controlli.

FABBISOGNI

PR, sulla base delle richieste da parte di CO (ordini cliente) e sulle scorte magazzino (bisettimanalmente verifica a vista in magazzino), organizza le postazioni di lavoro al fine di soddisfare i fabbisogni.

CO consegna sempre una copia degli ordini a PR, su tale ordine ci deve essere il timbro: “ACCETTAZIONE ORDINE” il numero, la data e la firma di CO.

ASSEMBLAGGI

Prodotti commercializzati

Per quanto riguarda i prodotti commercializzati a marchio del fabbricante, il processo produttivo è limitato alle operazioni di controllo in fase di ricevimento prodotti, di immagazzinaggio, di confezionamento in fase di evasione ordine.

Le buste contenenti il/i prodotti vengono chiuse mediante saldatura a caldo, o in qualche caso, mediante applicazione di punti metallici; su ogni busta viene quindi applicata una etichetta adesiva con l'indicazione del tipo e della quantità dei prodotti contenuti.

Prodotti a catalogo

Le attività di assemblaggio vengono gestite dal Responsabile della Produzione il quale ha piena autonomia nella gestione delle varie attività di produzione a fronte dei fabbisogni.

VERIFICHE E CONTROLLI

Il PR preleva dalle postazioni di lavoro le quantità di prodotti finiti necessari a soddisfare i fabbisogni e le posiziona nell'area collaudi.

Tutti i prodotti, suddivisi per tipologia, vengono verificati, controllati e registrati; tale attività viene effettuata in una apposita zona di collaudo.

Ad attività conclusa, con esito positivo, i prodotti potranno essere:

- spediti al cliente,
- immessi a magazzino.

Per quanto riguarda la manutenzione delle attrezzature, dei mezzi e degli impianti, sono state predisposte adeguate schede di registrazione degli interventi programmati ed effettuati.

Per quanto riguarda i processi detti speciali (saldatura, verniciatura, trattamenti galvanici, ecc.) la produzione della DOMO non contempla tali processi nella produzione oggetto di certificazione.

L'installazione non è una attività coperta da DOMO.

(ex 4.15.6) La spedizione e consegna dei prodotti ai Clienti è fatta attraverso Spedizionieri qualificati (vendor list) o indicati dai Clienti stessi.

La Domo garantisce il prodotto esente da qualsiasi vizio e/o difetto; la garanzia ha durata 12 mesi dalla data di spedizione fatto salvo che il prodotto non abbia subito danneggiamenti nel trasporto o nell'uso improprio (es. errata alimentazione).

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

La validazione delle fasi avviene attraverso:

- criteri ben definiti nei singoli processi (vedi 7.2),
- apparecchiature e personale idoneo (vedi 6.2, 6.3, 7.6),
- procedure (quando necessarie),
- registrazioni (vedi 4.2.4),
- rianalisi (vedi 8.5).

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

(ex 4.8-4.12) La DOMO assicura l'**identificazione** dei componenti e materiali **a partire dal ricevimento e durante le fasi di produzione e spedizione** di:

- materiali che vengono lavorati da fornitori,
- materiali occorrenti per la produzione e montaggio,
- prodotti finiti.

Nelle aree accettazione, produzione e prodotti finiti tutti i componenti sono identificati da appositi cartellini e/o contenitori appositi.

Non è prevista la rintracciabilità dei prodotti; questo requisito non è richiesto dai clienti della DOMO, la società stessa non ritiene la rintracciabilità requisito importante per la qualità dei prodotti e non ritiene necessario istituire un sistema di rintracciabilità.

DOMO identifica e mantiene lo stato dei controlli e collaudi durante tutte le fasi del processo produttivo.

I prodotti ritenuti NC vengono segregati in apposita area.

Dopo aver effettuato le prove, i controlli e i collaudi finali, lo stato positivo delle stesse, viene evidenziato in apposito registro.

Tutto il materiale presente in magazzino e sugli scaffali è da considerarsi materiale conforme.

Lo stato di prove, controlli o collaudi negativi viene evidenziato dal posizionamento di quel prodotto nello scaffale "Prodotti non conformi".

7.5.4 Proprietà del Cliente

(ex 4.7) Il punto della norma non è applicabile in quanto non si è mai verificata la possibilità che dai Clienti venga fornito del materiale.

Pertanto DOMO ritiene di istituire un sistema di controllo pari ai “RESI da CLIENTI” per riparazioni, e che tal prodotto è gestito in modo di prevenirne smarrimenti o danni, un’apposita sezione del magazzino è dedicata a tale tipologia di prodotti.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

DOMO ha predisposto ed applica procedure (PSQ 07.05.03 e PSQ 07.05.04) per la movimentazione, l’immagazzinamento, imballaggio, la conservazione e la consegna dei prodotti, dei componenti al fine di evitare danneggiamenti all’interno dello stabilimento e durante movimenti tra l’azienda e i terzi o tra l’azienda ed il cliente.

(ex 4.15.2) In tutte le fasi di fabbricazione che vanno dal ricevimento della merce fino all’imballaggio del prodotto finito viene garantita l’integrità dei prodotti preservandoli da danni o deterioramenti, in accordo con le normative vigenti in materia di sicurezza.

Sono previsti ed utilizzati:

- appositi scaffali,
- carrelli per il trasporto interno dei particolari,
- scaffali per deposito dei premortati,
- contenitori identificati per il deposito dei componenti per il montaggio,
- pallet per il deposito dei prodotti finiti.

Vengono adottate le precauzioni ritenute necessarie per evitare di arrecare danno ai materiali semilavorati e ai prodotti finiti movimentati.

L’autorizzazione alla movimentazione di magazzino dei materiali deriva, alle persone addette, dai seguenti documenti:

- per l’ingresso dei materiali: dal documento del trasporto,
- per l’uscita o il prelevamento: dal fabbisogno, come indicato nel punto 7.5 del presente MQ.

Ogni movimentazione di magazzino, limitatamente ai prodotti finiti deve essere riscontrata dal corrispondente aggiornamento / compilazione della modulistica che tiene controllo delle scorte, dei carichi, scarichi del magazzino.

(ex 4.15.3) Le aree di immagazzinamento sono definite e segnalate attraverso idonea cartellonistica.

L’entrata del materiale in tali aree è autorizzata PR.



DOMO non utilizza materiali a vita limitata o che richiedano condizioni di particolare immagazzinamento (es. colle, vernici, grassi, oli).

(ex 4.15.4) I prodotti che derivano da assemblaggi ed i prodotti commercializzati vengono preparati per la consegna al Cliente in imballaggi nuovi, a seconda dei prodotti, quali ad esempio: scatole di cartone ondulato, sacchi di polietilene.

(ex 4.15.5) I materiali vengono conservati immagazzinati in magazzino in condizioni ottimali, al coperto, protetti dall'umidità e dalle intemperie.

In occasione dell'inventario, si controlla anche lo stato di deterioramento dei prodotti in magazzino.

Questi accorgimenti/precauzioni permettono ai materiali DOMO di non subire nel tempo nessun tipo di deterioramento, le caratteristiche dei materiali sono comunque tali, da escludere deterioramenti di ogni genere.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

(4.11.2.1) DOMO determina le misurazioni da eseguire riferendosi ai disegni ed agli schemi tecnici in suo possesso, questi determinano anche l'accuratezza ed il grado di precisione delle misurazioni da effettuare.

Per la semplicità dei controlli su prodotti, oggetto di certificazione, il grado di precisione degli strumenti utilizzati è da ritenersi sempre di buon livello, in ogni caso è da suddividersi in due categorie:

- per variabili, si verifica la tensione di prova con multimetro,
- per attributi; si verifica il colore dei led richiesto (rosso - verde - giallo - ecc.) e la luminosità (acceso - spento); di questi non è mai richiesta la misurazione (tonalità).

7.6.1 Identificazione degli strumenti

(4.11.2) Sugli strumenti e sulla custodia viene applicata una targhetta adesiva che ne riporta la data dell'ultima verifica e della successiva taratura.

7.6.2 Modalità e frequenza di taratura

(4.11.1) DOMO ha predisposto che tutti gli strumenti usati nei controlli rilevanti ai fini della qualità siano periodicamente controllati e tarati e che le tarature vengano registrate secondo quanto previsto dalla norma applicata.

Inoltre assicura che la strumentazione non subisca deterioramenti o manomissioni che possano compromettere l'accuratezza e l'idoneità degli stessi.

Rimane responsabilità di RSQ valutare il rischio di manomissione della strumentazione di controllo.

In DOMO non sono presenti sistemi di controllo SW.

Le verifiche del MULTIMETRO vengono effettuate inviando le apparecchiature presso un centro di taratura SIT, al quale viene richiesto un certificato attestante la taratura (verifica) effettuata ed i suoi risultati.

Il RSQ analizza tali certificati e li confronta con i parametri che Domo ha stabilito accettabili.

Gli strumenti vengono tarati in riferimento a campioni riconosciuti e/o riconducibili ai campioni riconosciuti; l'incertezza di misura è quella riportata nelle schede di taratura, ed è di gran lunga accettabile per gli opportuni controlli sui prodotti.

Al fine di non lasciare scoperto ai fabbisogni di controllo e collaudi, per il periodo in cui il multimetro è presso il centro di taratura, in Domo esiste un secondo strumento tarato con le medesime proprietà che viene utilizzato solo in quel frangente ed il cui stato di conservazione è garantito dalla custodia presso l'ufficio RSQ al riparo da manomissioni, polvere, danneggiamenti.

Per il primo multimetro sempre presente nella fase di collaudo giornalieri in Domo, la frequenza di taratura è: due anni. Per il secondo multimetro, di supplenza, la frequenza di taratura è di quattro anni.

7.6.3 Strumenti non conformi

(4.11.2) Nel caso lo strumento sottoposto a taratura non dia risultati soddisfacenti, lo strumento non ritenuto idoneo viene escluso da misurazioni riguardanti il processo produttivo, riparato e nuovamente verificato.

DOMO garantisce che la corretta manipolazione, la custodia, la conservazione e l'immagazzinamento dei propri strumenti e/o apparecchiature per prova, misurazione e collaudo viene assicurata dalla professionalità, dall'addestramento e dall'esperienza del proprio personale, al fine di garantire la costanza dell'accuratezza delle misurazioni effettuate, evitando nel tempo che i sistemi di prova, misurazione e collaudo subiscano accidentalmente interventi che ne pregiudichino la taratura.

Qualora gli strumenti di misura tarati denunciassero uno stato di "Non-Taratura" dello strumento, RSQ provvederà:

1. verificare i lotti prodotti con un secondo strumento tarato di scorta,
2. inviare lo strumento fuori taratura presso un centro specializzato al fine riparare e tarare lo strumento.

Dalla verifica dei lotti si possono presentare due casi:

1. non ci sono prodotti NC, non avvengono azioni di richiamo,
2. ci sono prodotti NC; per quelli in magazzino si procede ad un collaudo al 100%; per quelli consegnati al cliente sarà responsabilità di AU decidere se comunicare al cliente lo stato di NC e procedere al richiamo e/o sostituzione. In ogni caso se entro 12 mesi dalla data di consegna dei probabili lotti NC non si verificano reclami da parte dei clienti si ritiene circoscritta la NC (non taratura)

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 GENERALITÀ

Domo attraverso adeguati processi di monitoraggio ha organizzato il SQ al fine di:

- dimostrare la conformità dei prodotti,
- assicurare la conformità,
- migliorare l'efficacia,

Tali attività sono monitorate, misurate e analizzate con l'obiettivo del miglioramento continuo attraverso l'utilizzo di tecniche statistiche appropriate.

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI

8.2.1 Soddisfazione del Cliente

La Domo ha predisposto una serie di strumenti per la raccolta e la determinazione del grado di soddisfazione dei Clienti (per esempio utilizzando interviste telefoniche); tali strumenti tengono conto sia di dati oggettivi che della percezione sul servizio / prodotto fornitogli.

8.2.2 Verifiche ispettive interne

(ex 4.17) Le VII vengono condotte allo scopo di **accertare** se le attività **aventi rilevanza ai fini della qualità ed i risultati ottenuti** sono in accordo con le **condizioni previste** e per assicurare la corretta attuazione del SQ.

L'azienda ha definito, nella PSQ 08.02.01 i criteri di esecuzione delle VII.

Le VII devono inoltre perseguire lo scopo di considerare l'opportunità di miglioramento attraverso la corretta gestione delle AC e AP.

Il responsabile del gruppo di verifica ispettiva è RSQ, eventualmente supportato da personale addestrato dell'azienda, compreso AU, che deve risultare indipendente da qualsiasi responsabilità dell'attività sottoposta a verifica e risultare competente.

Gli obiettivi delle VII ci permettono di monitorare:

- se la qualità del servizio è conforme alle specifiche,
- se il processo è condotto in condizioni conformi alle procedure ed alle istruzioni,
- se vengono applicate le modalità operative delle procedure e dal manuale.



Sono programmati anche audit e verifiche che:

- giudicano l'efficacia del sistema gestionale e dell'attività di verifica,
- portano a conoscenza tutte le funzioni interessate di eventuali rilievi emersi in sede di verifica al fine di intraprendere ed attivare tempestivamente le AC o AP necessarie,
- verificano che le azioni programmate siano state effettivamente intraprese e completate.

I risultati delle VII vengono sempre riportati a AU.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Domo ha predisposto per ogni processo che trova applicazione all'interno del SQ, sia monitorato prevalentemente attraverso la raccolta delle NC, essendo un riscontro oggettivo alle difformità di quanto stabilito.

Ogni NC è trattata in accordo al punto 8.5 del presente MQ, periodicamente.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti

(ex 4.10.3) DOMO data l'estrema semplicità delle operazioni di assemblaggio e l'esiguo numero delle stesse per ogni prodotto, le verifiche vengono soddisfatte ampiamente mediante ispezione visiva, dagli addetti i quali sono responsabilizzati operando in autocontrollo nello svolgimento della attività lavorativa.

Si demandano le prove, i controlli ed i collaudi alle attività finali.

(ex 4.10.4) Le operazioni di verifica hanno lo scopo di testare i prodotti finiti.

Le verifiche saranno di tipo visivo e con l'ausilio di strumenti (es. Multimetro).

I prodotti assemblati vengono verificati a seconda delle necessità specifiche di ogni singolo articolo ed il superamento delle verifiche finali viene documentato nell'apposito registro, mediante l'apposizione della firma del collaudatore. Inoltre, sulla copia dell'ordine trasmessa in produzione viene apposto il timbro "Controllato/collaudato" la data e la firma del responsabile che ha eseguito il controllo.

Nessun prodotto viene spedito finché tutte le attività specificate nelle procedure non siano state completate ed abbiano fornito un esito positivo e la relativa registrazione non sia disponibile.

Nel caso di esiti negativi ad uno o più controlli (al ricevimento o finale) si aprirà un documento di non conformità.

(ex 4.10.5) Le prove, i controlli ed i collaudi effettuati sono registrati nell'apposito registro, la cui corretta gestione viene descritta nelle procedure inerenti; su tale modulistica viene chiaramente identificato il responsabile del controllo e collaudo per il rilascio del prodotto.

8.3 *TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI*

(ex 4.13.1) La DOMO assicura che non venga involontariamente utilizzato o installato un prodotto o un componente NC tramite un sistema di controllo che preveda l'identificazione, la documentazione, la valutazione, la segregazione, il trattamento e la comunicazione alle funzioni interessate. La procedura di riferimento è la PSQ 08.03.01

(ex 4.13.2) IDENTIFICAZIONE E GESTIONE DEI PRODOTTI NON CONFORMI

- A. **Processo produttivo:** i componenti che risultassero difettosi o non rispondenti, devono essere segnalati solo se il loro quantitativo fosse cospicuo o ripetitivo (superiore al 10% alla quantità di fabbisogno). In tal caso viene aperta una NC ed il RSQ decide immediatamente le modalità più idonee per trattare i prodotti NC.
- B. **Processo di collaudo finali:** i prodotti NC nel corso delle attività di prova, controllo e collaudo vengono adeguatamente identificati per mezzo di apposite etichette riportanti la scritta “NON CONFORME” e vengono attuate le seguenti scelte:
1. Rilavorazione: per soddisfare i requisiti di funzionalità,
 2. Sistemazione: sullo scaffale a sua volta contrassegnata con una targhetta rossa e la scritta “**PRODOTTI NON CONFORMI**”.
 3. Non recuperabili: I prodotti NC nel corso delle attività di prova, controllo e collaudo risultati SCARTI non RECUPERABILI vengono segregati in apposito scaffale e registrati su scheda; periodicamente RSQ verifica lo stato degli scarti e decide la rottamazione definitiva.
- C. **Resi dai clienti:** i resi da valutare vengono posizionati su uno scaffale con una targhetta gialla che riporta la stessa dicitura.
E' compito del RSQ decidere in merito al trattamento successivo: eventuale riparazione / rilavorazione e ricontrollo del prodotto.
- D. **Processo di collaudo in accettazione:** i prodotti approvvigionati da fornitori e risultati al controllo in entrata NC, vengono sistemati sul ripiano dello scaffale posizionato nell'area apposita contrassegnati con etichette blu, in attesa di definire modalità per la restituzione od altro.

REGISTRAZIONE E DOCUMENTAZIONE DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Tutte le NC rilevate sui prodotti finiti vengono registrati nell'apposito modulo, riportando tutte le informazioni richieste, al fine di rendere più incisiva l'analisi successiva.

RISOLUZIONE DELLA NON CONFORMITÀ

In funzione della sua criticità, la risoluzione della NC può essere:

- riparazione / rilavorazione,
- accettazione in deroga,
- restituzione al fornitore.

La decisione presa dal RSQ viene registrata sull'apposito modulo.

ELABORAZIONE DEI DATI DI NON CONFORMITÀ

I dati delle NC riscontrati sui materiali vengono elaborati in sede di valutazione dei fornitori.

L'elaborazione dei dati, tratti dal modulo di NC, viene utilizzata dal RSQ per l'avvio di eventuali AC e/o di PM.

8.4 ANALISI DEI DATI

(ex 4.20.1) Domo utilizza strumenti statistici per misurare le caratteristiche del prodotto e come supporto per la verifica dell'efficacia del SQ al fine di individuare i problemi principali ed intervenire con adeguate AC / AP.

La responsabilità della corretta raccolta dei dati e della successiva elaborazione è di RSQ.

Tutti gli operatori della DOMO hanno la responsabilità di compilare e far pervenire a RSQ tutte le registrazioni della qualità utili al fine di comprendere l'efficacia del sistema e l'efficienza delle risposte date e da ottenere (fatto salvo informazioni di NC gravi che vanno segnalate tempestivamente).

Domo ha identificato i seguenti indicatori per analizzare l'andamento del SQ:

- ➔ IVS, indice valutazione sicurezza,
- ➔ IVP, indice valutazione prodotto
- ➔ IVNQ, indice valutazione non qualità
- ➔ IVF, indice valutazione fornitori.
- ➔ IVSC, indice valutazione soddisfazione cliente

La PSQ 08.04.01 illustra:

- ➔ le modalità per il rilevamento,
- ➔ i responsabili dell'elaborazione dei dati,
- ➔ i destinatari dei risultati.

In particolare la PSQ 07.02.03 illustra le attività operative per la raccolta e la rilevazione dei reclami (o soddisfazione) dei clienti, mentre nella procedura 08.04.01 vengono esplicate le attività di analisi dei dati ottenuti.

L'AU ed RSQ in base ai report di analisi decidono se attivare AC / AP e PM.

8.5 MIGLIORAMENTO

8.5.1 Miglioramento continuo

Domo attraverso una efficace e efficiente applicazione del SQ, che contempla:

- la politica della Qualità,
- gli obiettivi della Qualità,
- i risultati delle VII,
- dati raccolti,
- AC e AP,
- i riesami del SQ,

attiva piani di miglioramento al fine di rendere il SQ ancora più efficace ed efficiente.

Attraverso il riesame del SQ sarà cura del AU in collaborazione col RSQ ricercare nuovi PM continui.

8.5.2 Azioni correttive

DOMO, tramite l'azione del RSQ e in accordo con le funzioni aziendali interessate, individua le più opportune AC a seguito di NC o dei reclami clienti.

E' compito di tutte le funzioni aziendali segnalare le NC ed intervenire per evitare il loro ripetersi.

Le funzioni CO, PR e RSQ sono responsabili della risoluzione dei reclami dei clienti, della registrazione e della loro utilizzazione per raggiungere il miglioramento del prodotto e del servizio. *La procedura di riferimento è la PSQ 08.03.01*

(ex 4.14.2) Le Azioni Correttive vengono distinte in:

- AC esterne,
- AC interne.

Le AC esterne nascono prevalentemente da NC in accettazione quindi sono attivate dal fornitore e descritte sinteticamente sullo stesso modulo del rapporto di NC.

Sarà compito del RSQ sollecitare la risposta del fornitore e verificare che l'AC sia adeguata alla NC rilevata.

Le AC interne sono approvate da RSQ sullo stesso modulo in cui viene steso il verbale di NC (rapporto di visita ispettiva, rapporto NC, ecc.).

La verifica della corretta attuazione delle AC è a carico di RSQ che provvede all'archiviazione presso il proprio ufficio.

RSQ indica sul modulo in cui viene formalizzata l'AC, il responsabile e le cause NC e la data prevista in cui l'azione dovrà essere portata a termine.

RSQ verifica che quanto deciso nelle AC venga effettuato e informa AU in occasione delle successive riunioni.

RSQ registra tutte le attività previste (pianificazione, effettuazione, efficacia).

Le NC relative al SQ sono gestite da RSQ che nell'apposita modulistica indica le AC necessarie, il responsabile interessato e i tempi previsti per la sua attuazione.

Le NC relative al SQ possono presentare criticità diverse e prevedono tempi di risoluzione e di attivazione delle AC molto più rapidi e di continui riscontri con la realtà, al fine di valutarne l'efficacia e l'efficienza a fronte dei problemi emersi.

La chiusura del "Verbale di Verifica Ispettiva" presuppone il riscontro e la verifica da parte di RSQ dell'avvenuta AC, qualora emerga.

8.5.3 Azioni preventive

(ex 4.14.3) Per la individuazione di AP, RSQ si fa carico di analizzare con le funzioni aziendali tutte le fonti di informazioni (reclami, verbali NC, VI, altro) disponibili per rilevare ed eliminare cause potenziali di NC.

E' responsabilità di RSQ avviare le AP, eseguire controlli per verificare l'efficacia, sottoporre le relative informazioni al riesame dell'AU. *La procedura di riferimento è la PSQ 08.03.01*

Le AP vengono gestite come PM.

RECLAMI DEI CLIENTI

I reclami dei clienti pervengono tutti presso CO.

RSQ registra i reclami sul **prodotto** e sul **servizio**.

E' compito delle funzioni coinvolte e dei responsabili AU, AQ e PR risolvere con immediatezza il reclamo del cliente.

E' compito di RSQ :

- verificare l'andamento dei reclami,
- attivare eventuali AC, AP, PM.