

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	DESCRIZIONE DELLA CALOSI MARCO & C. SRL E DEI SUOI PROCESSI
		Pagina 1 di 4

## 0 DESCRIZIONE DELLA CALOSI MARCO & C. E DEI SUOI PROCESSI

### 0.1 Descrizione della CALOSI MARCO & C. SRL

L'azienda è impegnata nel settore Riscaldamento, Condizionamento, dal 1973.

L'azienda è nata come Servizio Assistenza Bruciatori, e come tale si occupava di manutenzione, assistenza e pronto intervento su apparecchiature di riscaldamento e contava su un organico di 4 persone.

Con il trascorrere degli anni e con l'aumentare delle esigenze di mercato, l'azienda si è evoluta incrementando la sua conoscenza nel settore di Condizionamento dell'aria e quello della Termoregolazione.

Oggi, con un organico, fra dipendenti e collaboratori, di circa 20 persone, rappresenta marchi di grande prestigio nel settore quali; Riello per prodotti di riscaldamento e piccola refrigerazione; Trane per piccola, media, grande Refrigerazione; Honeywell per termoregolazione ed automazione; Trox per diffusione aria.

L'azienda ha creato una rete di vendita in grado di coprire in modo capillare tutto il territorio di competenza ed è in continua evoluzione per adeguarsi alle sempre più esigenti richieste di mercato.

Nel 1995, ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9002 per adempiere alle disposizioni di legge sulla figura giuridica del "3° Responsabile".

In seguito a questo evento, visto i risultati organizzativi ottenuti nello specifico settore, l'azienda ha deciso di estendere la certificazione a tutta l'attività.

La sede attuale è in Via Baracca 3/C a Firenze in un immobile, tra Uffici, Magazzino e Officina di circa 600 Mq. e con un'area di parcheggio di circa 600 Mq.

Dal 2001 è attiva una nuova sede dislocata in Via Rocca Tedalda, 17 con attività amministrativa e sede operativa del settore automazione.

### 0.2 Descrizione dei processi aziendali

I **Processi Operativi** della **CALOSI MARCO & C. SRL** riguardano la :

- **Promozione e vendita di prodotti** da riscaldamento, condizionamento, termoregolazione e diffusione aria;
- Gestione dei fornitori e degli approvvigionamenti;
- Gestione, primo avviamento, manutenzione, pronto intervento, assunzione di incarico di "3° Responsabile" su **impianti termici**;
- Gestione, primo avviamento, manutenzione, pronto intervento su **impianti di condizionamento**.
- Elaborazione software per **automazione** impianti di riscaldamento e condizionamento, rilevazione incendio e antintrusione. Assistenza pre-vendita, primo avviamento, assistenza post-vendita su **sistemi di termoregolazione**;

I **Processi di Sistema** della nostra organizzazione sono:

- Controllo della documentazione e gestione delle registrazioni;
- Riesame della Direzione;
- Comunicazioni e gestione dell'informazione;
- Gestione delle risorse umane: formazione, addestramento, qualifica del personale;
- Gestione dei mezzi aziendali;

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	DESCRIZIONE DELLA CALOSI MARCO & C. SRL E DEI SUOI PROCESSI
		Pagina 2 di 4

- Pianificazione aziendale;
- Identificazione e rintracciabilità dei prodotti;
- Gestione dei dispositivi di misura;
- Movimentazione, immagazzinamento e conservazione;
- Amministrazione e contabilità;
- Misurazioni e miglioramento;
- Gestione reclami, non conformità, azioni preventive e correttive;
- Verifiche ispettive interne (audit).

Tutti i processi operativi che rientrano nel campo di applicazione del SQ sono eseguiti internamente all'azienda e, come si evince dalle prescrizioni riportate dai vari capitoli del Manuale Qualità, sono finalizzati all'ottenimento della soddisfazione del Cliente e ad un efficace ed efficiente gestione della **CALOSI MARCO & C. SRL**, nel rispetto di tutte le prescrizioni cogenti e delle leggi in vigore.

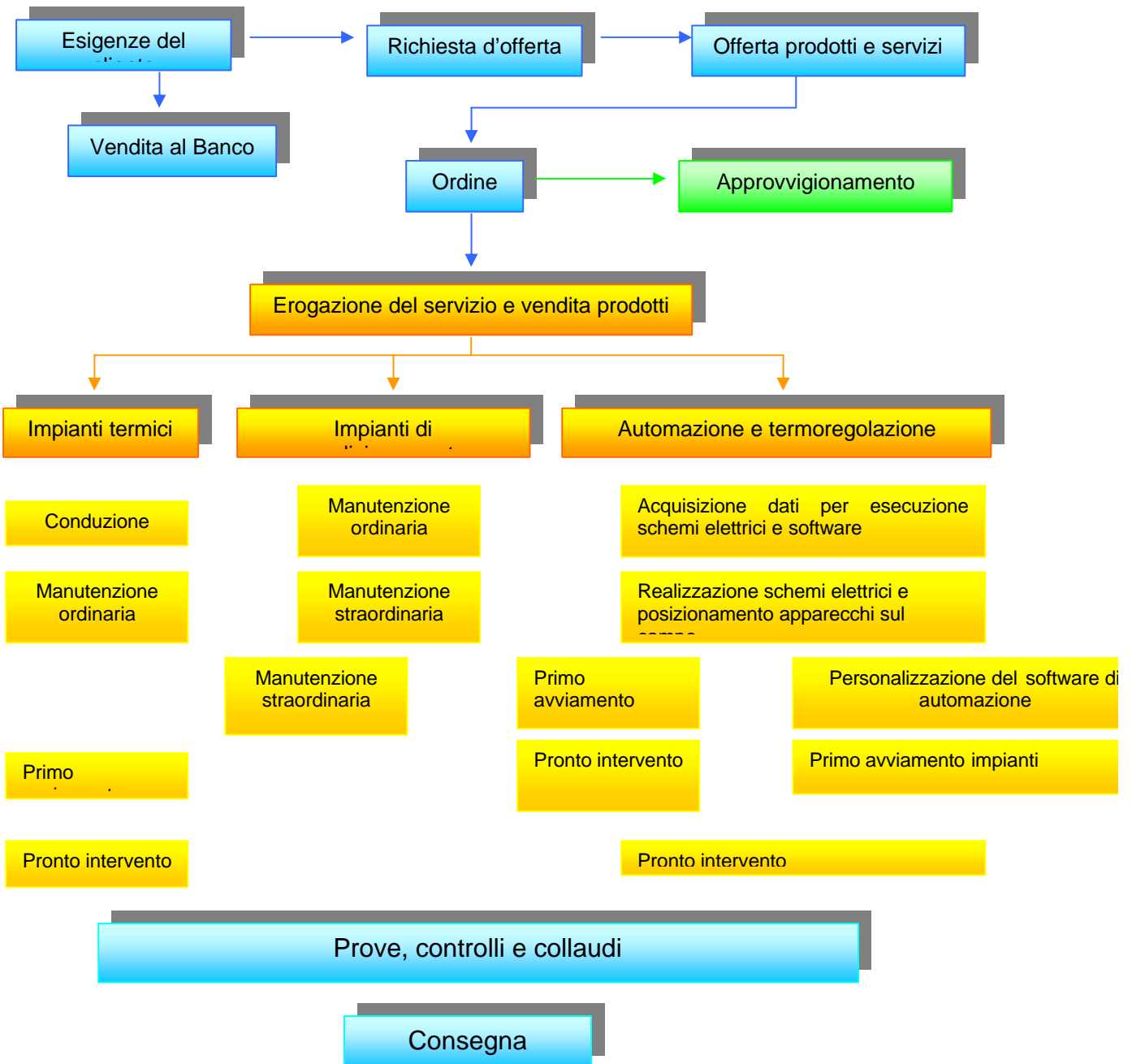
Il Sistema Gestione Qualità dell'organizzazione permette di gestire i suddetti processi, definendo:

- la Struttura Organizzativa;
- le Procedure per espletarli;
- le Risorse necessarie.

Di seguito riportiamo una descrizione grafica dei processi operativi e di sistema della **CALOSI MARCO & C. SRL**. Per maggiori chiarimenti ogni processo è dettagliato in una o più procedure richiamate nell'Allegato 3.



### MAPPATURA DEI PROCESSI OPERATIVI





## MAPPATURA DEI PROCESSI DI SISTEMA



### 0.3 Compatibilità con altri Sistemi di Gestione

Il Sistema di Gestione della **CALOSI MARCO & C. SRL** non è ancora un Sistema Gestionale integrato in quanto, ad esempio, non sono state applicate tutte le prescrizioni previste dalla ISO 14001 per quanto concerne la Gestione Ambientale. Tuttavia sono state predisposte tutte le prescrizioni scritte e gli adempimenti previsti dalla sicurezza (vedi Analisi e Valutazione dei rischi secondo D.Lgs. 626 presente in azienda).

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
		Pagina 1 di 1

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 Scopo

Il presente Manuale descrive i criteri, le modalità operative di tipo generale e le responsabilità inerenti al Sistema di Gestione per la Qualità messo in atto dalla **CALOSI MARCO & C. SRL** per:

- dimostrare la capacità della **CALOSI MARCO & C. SRL** di fornire sempre prodotti/servizi conformi ai requisiti dichiarati ai Clienti ed a quelli in ambiti cogenti;
- conseguire e migliorare la soddisfazione dei Clienti;
- attivare strumenti di miglioramento continuo e prevenzione delle non conformità;
- soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000.

### 1.2 Campo di applicazione

La **CALOSI MARCO & C. SRL** applica il Sistema di Gestione descritto nel presente Manuale a tutte le attività di esercizio e manutenzione degli impianti termici, di condizionamento. Avviamento e assistenza di prodotti e sistemi di termoregolazione/automazione per la climatizzazione. Commercializzazione di prodotti per impianti di climatizzazione.

Tutti i punti della norma UNI EN ISO 9001:2000 sono ritenuti applicabili nella nostra organizzazione ad esclusione del punto 7.3 riguardante la progettazione, poiché la **CALOSI MARCO & C. SRL** acquista i prodotti dai fornitori e li commercializza attraverso la propria rete di venditori, senza effettuare progettazione.



### 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Valgono i termini e le definizioni riportati nella UNI EN ISO 9000:2000 con la specificazione dei seguenti acronimi:

ACRONIMI			
<b>Q</b>	Qualità	<b>MAG</b>	Magazziniere
<b>SGQ</b>	Sistema Gestione Qualità	<b>SEGR</b>	Segreteria
<b>MQ</b>	Manuale Sistema Gestione Qualità	<b>RAMM</b>	Responsabile Amministrazione
<b>PR</b>	Procedura della Qualità	<b>AMM</b>	Operatore Amministrativo
<b>IO</b>	Istruzioni Operative	<b>CONT</b>	Responsabile Contabilità
<b>GQ</b>	Gestione Qualità	<b>RVP</b>	Resp. Vendita Prodotto
<b>D.EST</b>	Documenti di provenienza esterna	<b>AC</b>	Assistente Commerciale
<b>M</b>	Moduli	<b>VEND</b>	Venditori di Prodotto
<b>DIR</b>	Direzione	<b>RC</b>	Recupero Crediti
<b>RSGQ</b>	Responsabile Sistema Gestione Qualità	<b>STP</b>	Servizio Tecnico Prevendita
<b>TEC</b>	Resp. Servizio Tecnico		
<b>OPT</b>	Operatori Tecnici Specializzati	<b>CQ</b>	Controllo Qualità
<b>TECS</b>	Resp. Tecnico Sistemi di Regolazione	<b>NC</b>	Non Conformità
<b>OPTS</b>	Operatori Tecnici Sistemi di Regolazione	<b>AC</b>	Azione Correttiva
<b>UA</b>	Ufficio Acquisti	<b>AP</b>	Azione Preventiva
<b>RSM1</b>	Resp. Settore MAG Ricambi Riscald./Cond.	<b>VI</b>	Visite ispettive
<b>RSM2</b>	Resp. Settore MAG Regolazione	<b>AUD</b>	Auditor
<b>RSM3</b>	Resp. Sett. Mag. Prodotti Finiti	<b>R.</b>	Responsabile



## 5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La Direzione assicura che siano ottemperati i requisiti del cliente perseguendo il miglioramento continuo dei risultati aziendali attraverso il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione ha pertanto definito gli obiettivi in modo tale che siano misurabili attraverso l'uso di specifici indicatori, capaci di monitorare costantemente se l'azienda è in grado di soddisfare gli interessi del cliente e in generale di tutte le parti interessate. Gli obiettivi sono comunicati, diffusi e compresi a cascata all'interno della **CALOSI MARCO & C. SRL** garantendo la coerenza con gli obiettivi generali.

### 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

Il successo della **CALOSI MARCO & C. SRL** è legato alla capacità di conoscere i bisogni dei clienti e di interiorizzarli nei servizi forniti allo scopo di essere sempre in linea con le attese del mercato. Per questo motivo l'attenzione della nostra azienda è puntata al monitoraggio del mercato in modo continuo per recepire le tendenze in atto e le evoluzioni potenziali, al fine di mantenere i servizi sempre allineati alle nuove attese.

### 5.3 POLITICA ED OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

In linea con la normativa europea relativa alla Gestione per la Qualità, la **CALOSIMARCO & C. SRL** si è prefissata di soddisfare pienamente le aspettative del Cliente e migliorare continuamente nel tempo gli standard qualitativi, quale salvaguardia delle esigenze e degli interessi della **CALOSI MARCO & C. SRL** stessa. A tale scopo, la Direzione è impegnata in un programma di Gestione Qualità per l'attuazione di un Sistema Qualità che prevenga le eventuali carenze nei processi di di Promozione dei prodotti/servizi, Vendita e consegna dei prodotti/servizi e parti di ricambio; Gestione dei fornitori e degli acquisti, Assistenza e che, autonomamente, adotti azioni correttive durante tutte le fasi delle attività.

La Direzione ritiene di fondamentale importanza l'adozione di una corretta politica per la qualità. Tale politica contribuisce in modo determinante a garantire serietà, qualità e conformità dei prodotti/servizi forniti al Cliente.

La Direzione ritiene che la Gestione della Qualità costituisca uno strumento di conduzione aziendale che porti vantaggi non solo in termini di prodotto/servizio, ma anche in termini di produttività ed economicità di gestione. La responsabilità relativa alla definizione e verifica dell'attuazione è della Direzione che sviluppa e documenta la politica per la qualità: definendo gli obiettivi e gli indirizzi generali; definendo il Sistema Gestione Qualità; determinando il coinvolgimento, l'impegno e la partecipazione di tutti i componenti dell'organizzazione nel conseguimento della qualità; destinando risorse e mezzi adeguati alle necessita; coinvolgendo i propri partner e fornitori in iniziative congiunte di miglioramento; rispettando le attese della società civile come sicurezza, ambiente ed etica professionale; instaurando una serie di verifiche per mantenere sotto controllo l'intero ciclo delle attività; mantenendo addestrato tutto il personale per mezzo di opportuni corsi di formazione ed aggiornamento in modo da metterlo nelle condizioni di svolgere al meglio il proprio lavoro; riesaminando periodicamente il Sistema Gestione Qualità aziendale per assicurare l'adeguatezza, l'efficacia e la corretta applicazione del Sistema stesso nel tempo; privilegiando le azioni di prevenzione per evitare l'insorgere dei problemi.

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>
		Pagina 2 di 7

La quantificazione degli obiettivi e la valutazione degli stessi, attraverso i relativi indicatori, è fatta in sede di riesame del Sistema di Gestione Qualità da parte della Direzione, dove tali obiettivi sono di volta in volta definiti e verificati.

Per il conseguimento degli obiettivi sopraindicati, ci si avvale di un Sistema di Gestione Qualità in accordo con le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2000. Tale Sistema definisce le strutture organizzative, le responsabilità, le norme, le procedure e le risorse in modo da assicurare che:

- il Sistema sia divulgato, ben compreso ed applicato efficacemente;
- Il servizio soddisfi effettivamente le aspettative del Cliente;
- sia possibile prevenire i problemi invece di limitarsi ad intervenire dopo che sono stati rilevati;
- sia possibile attuare il miglioramento.

La Direzione intende perseguire una moderna gestione della qualità, puntando a un'ottimale organizzazione delle risorse, per ottenere la piena soddisfazione del "Cliente".

Per tutto ciò la Direzione s'impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità intesa come "soddisfazione del Cliente" attraverso la diffusione a tutti i livelli dell'organizzazione della **CALOSI MARCO & C. SRL** dei concetti esposti su questo Manuale e la verifica dei risultati ottenuti.

## 5.4 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

La documentazione descritta in questo paragrafo, integrata dalla modulistica di registrazione della Qualità, dalla legislazione vigente e dagli accordi contrattuali stipulati con il Cliente, è tale da assicurare che siano definiti e soddisfatti i requisiti per la Qualità.

In particolare la documentazione descritta successivamente:

- identifica l'acquisizione di risorse e capacità, attrezzature, misurazioni di processi che possono essere necessarie per la Qualità richiesta;
- definisce i criteri di assicurazione della compatibilità tra processo e procedure di controllo e verifica della relativa documentazione applicabile;
- identifica le adeguate verifiche in fasi appropriate dei processi;
- identifica i documenti di registrazione della Qualità descritti nell'elenco documenti interni.

Elemento fondamentale per la realizzazione di un Sistema Gestione Qualità è un approccio orientato alla pianificazione. Questo tipo di approccio è garantito dall'impostazione delle procedure gestionali e istruzioni operative che descrivono lo sviluppo dei processi governati dall'intero Sistema Gestione Qualità della **CALOSI MARCO & C. SRL**, tale da evidenziare, oltre al "chi fa che cosa e come", anche "quando" (sequenza delle attività).

Gli obiettivi per la Qualità sono identificati in occasione dei Riesami da parte della Direzione, nei quali si stabiliscono le relative responsabilità, i tempi di attuazione e i metodi di controllo e verifica.

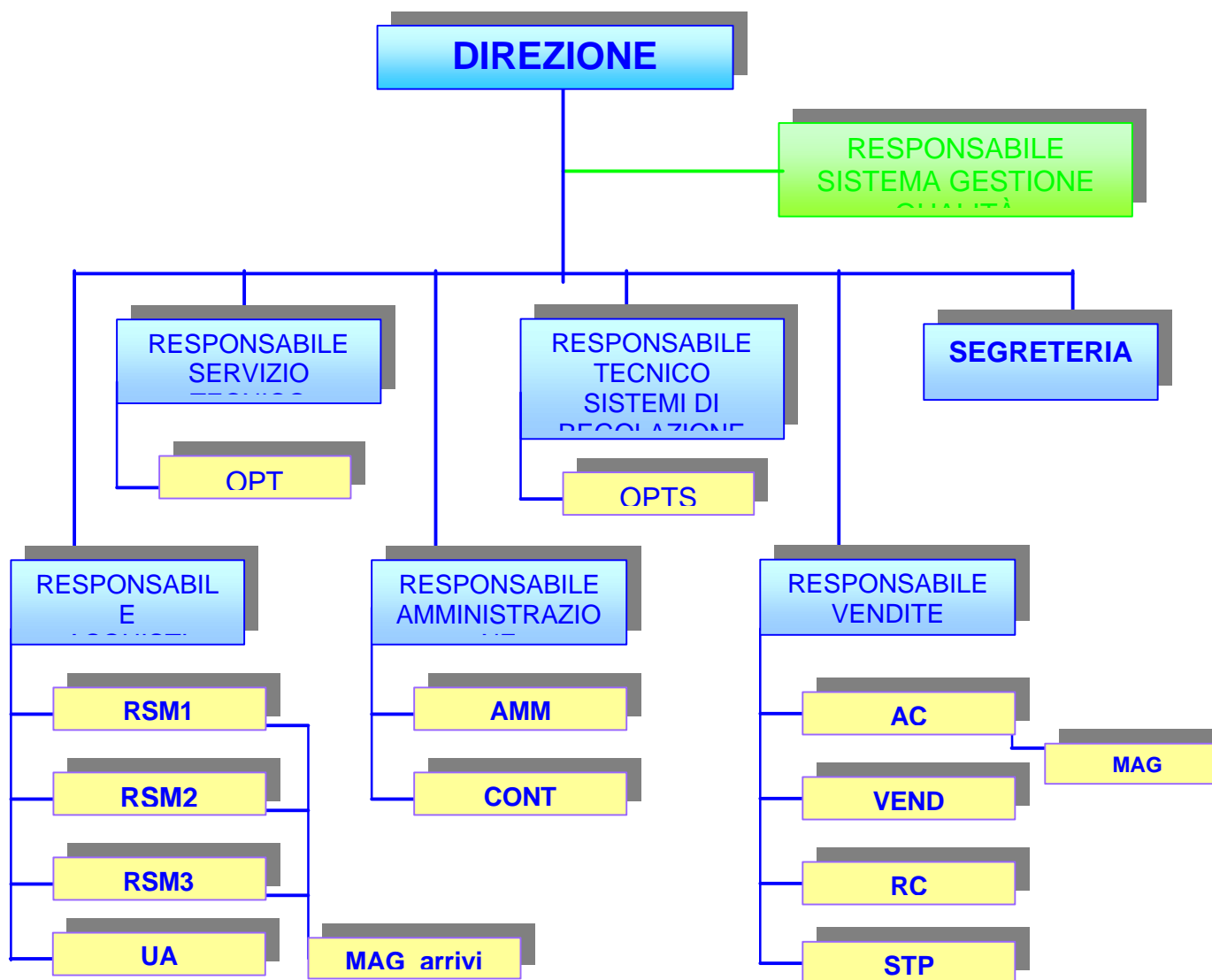


## 5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

### 5.5.1 Organizzazione

L'organizzazione della **CALOSI MARCO & C. SRL** è articolata così da definire in modo chiaro e inequivocabile le responsabilità, l'autorità ed i rapporti reciproci delle Funzioni, che sono qui di seguito esplicitate tramite l'organigramma e la matrice delle responsabilità.

### 5.5.2 Organigramma





**DIR = DIREZIONE**

- Marco Calosi

**RSGQ= RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA'**

- Francesco Gori

**TEC = RESPONSABILE SERVIZIO TECNICO**

- Paolo Betti

**OPT = OPERATORE TECNICO SPECIALIZZATO**

- Simone Taverni
- Daniele Degl'innocenti
- Marco Ducci
- Stefano Orlando
- Carlo Loparco
- Mauro Bellucci
- Alessio Abrardo
- Filippo Romoli

**TECS = RESPONSABILE TECNICO SISTEMI DI REGOLAZIONE**

- Mauro Degl'innocenti

**OPTS = OPERATORE TECNICO SPECIALIZZATO SISTEMI DI REGOLAZIONE**

- Cristiano Gori
- Daniele Gazzini
- Gianluca Marchetti
- Fabio Bucelli

**SGR = SEGRETERIA E GESTIONE DELLE CHIAMATE**

- Elisa Taiuti
- Raffaella Abruzzese

**RACQ= RESPONSABILE ACQUISTI**

- Paolo Betti

**RSM1 = RESPONSABILE DI SETTORE DI MAGAZZINO RICAMBI RISCALD./CONDIZ.**

- Paolo Betti

**RSM2 = RESPONSABILE DI SETTORE DI MAGAZZINO REGOLAZIONE**

- Mauro Degl'innocenti

**RSM3 = RESPONSABILE DI SETTORE DI MAGAZZINO PRODOTTI FINITI**

- Stefano Zerini

**UA = UFFICIO ACQUISTI**

- Sabrina Lascialfari

**MAG = ADDETTO AL MAGAZZINO**

- Fabio Tozzi

**RAMM = RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE**

- Calosi Marco

**AMM = OPERATORE AMMINISTRATIVO**

- Clarissa Lascialfari

**CONT = OPERATORE CONTABILE**

- Sabrina Grassi

**RVP = RESPONSABILE DELLE VENDITE DEL PRODOTTO**

- Stefano Zerini

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
		Pagina 5 di 7

**AC = ASSISTENTE COMMERCIALE**

- Massimo Russo

**VEND = VENDITA E RAPPRESENTANZA DEL PRODOTTO**

- Gabriele Magnaguagno
- Massimiliano Pancani
- Alessandro Ermini
- Simone Pagnini

**RC = RECUPERO CREDITI**

- Carla Filippini

**STP = SERVIZIO TECNICO PREVENDITA**

- Daniele Bellatti

### **5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNE ALL'ORGANIZZAZIONE**

La comunicazione dei requisiti, degli obiettivi e dei risultati relativi al mantenimento e al miglioramento del Sistema Gestione Qualità aziendale è effettuata, da parte della Direzione nei confronti di tutte le Funzioni interessate individuate nell'organigramma, in occasione dei Riesami della Direzione e/o in riunioni informative a seguito di Verifiche ispettive interne e/o addestramenti.

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>
		Pagina 6 di 7

## 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

La Direzione ha la responsabilità di effettuare periodicamente, comunque non oltre dodici mesi tra un evento e l'altro, il Riesame del Sistema Gestione Qualità della **CALOSI MARCO & C. SRL** per appurare che questo operi in accordo con le Procedure stabilite e per individuare possibili miglioramenti che consentano all'organizzazione aziendale di essere più efficace ed efficiente nel raggiungimento degli obiettivi richiamati dalla politica della Qualità e tradotti in entità misurabili anno per anno. Il Riesame è effettuato dalla Direzione, con il coinvolgimento di tutte le funzioni e dei responsabili indicati in organigramma, analizzando le seguenti informazioni:

- il livello di rispondenza degli standard impostati rispetto alla norma di riferimento (UNI EN ISO 9001:2000) e la congruenza fra comportamenti aziendali e politiche/procedure definite;
- i risultati delle Verifiche Ispettive Interne del Sistema Gestione Qualità aziendale, le carenze riscontrate ed il Piano Annuale delle Verifiche Ispettive della Qualità;
- le anomalie riscontrate durante le Verifiche Ispettive eseguite dall'Ente di Certificazione;
- le analisi statistiche elaborate dal Responsabile delle Vendite del prodotto, la verifica del raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità stabiliti (verifica efficacia del Sistema Gestione Qualità aziendale);
- le performance dei Fornitori di materiali/servizi;
- le Azioni Correttive implementate più significative;
- le Azioni Preventive;
- i Reclami dei Clienti;
- le analisi delle esigenze di formazione del personale e del relativo Piano Annuale di Formazione;
- le problematiche collegate alla Qualità.

In questa occasione, la Direzione verifica anche il raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità precedentemente definiti e riportati nella politica per la Qualità, ed eventualmente imposta le necessarie Azioni Correttive, nel caso tali obiettivi non siano stati completamente soddisfatti.

Al termine del Riesame, la Direzione definisce:

- gli obiettivi di miglioramento;
- le Azioni Correttive/Preventive del caso;
- la quantificazione e la valutazione degli stessi.

Sempre in tale occasione la Direzione stabilirà quante Verifiche Ispettive saranno attuate nell'anno successivo e quante sessioni di addestramento saranno necessarie.

Le considerazioni finali della Direzione sono registrate nel Verbale di Riesame della Direzione, firmato per presa visione da RSGQ e da tutte le Funzioni aziendali che hanno preso parte alla riunione, Verbale che costituisce un riferimento operativo per la **CALOSI MARCO & C. SRL**, tra un Riesame e il successivo, oltre che uno strumento di misura dell'efficacia della conduzione aziendale nel perseguire e nel raggiungere gli obiettivi stabiliti nell'ambito del proprio miglioramento. Tutti i verbali sono archiviati per cinque anni nell'archivio Qualità a cura del RSGQ.

Nel caso in cui il Riesame comprenda la revisione della Politica della Qualità fondamentale della **CALOSI MARCO & C. SRL** sarà opportuno darne comunicazione all'Ente di parte terza che ha certificato l'organizzazione. Le modifiche della Politica della Qualità operativa

 CALOSIMARCO&C	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE <hr/> Pagina 7 di 7
--	--	--

saranno invece auspiccate per la migliore conduzione dell'organizzazione in funzione del miglioramento.



## 6 GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 Messa a disposizione delle risorse

La **CALOSI MARCO & C. SRL** mette a disposizione le risorse materiali ed umane necessarie ad ottenere la soddisfazione dei clienti e ad attuare e migliorare i processi attraverso le infrastrutture, l'ambiente di lavoro e le risorse umane iniziali descritte in seguito.

Lo stato delle risorse è valutato periodicamente nel corso del Riesame da parte della Direzione. Nel caso di previsione di modifiche nell'utilizzo e allocazione delle risorse, la Direzione predispose un piano e ne segue l'evoluzione in concomitanza delle riunioni periodiche.

### 6.2 Risorse umane

#### 6.2.1 Incarichi al personale

La Direzione assegna il personale, alle singole Funzioni indicate nell'organigramma, in funzione della qualifica di ciascun soggetto, della formazione pregressa, della competenza professionale ed attitudine ad operare secondo obiettivi prestabiliti di Qualità.

La selezione avviene sulla base di credenziali fornite dal curriculum vitae, dal possesso di idoneità professionale al ruolo previsto e dalle capacità tecnico-operative necessarie per le attività di competenza. L'accertamento di tali credenziali è effettuato da personale idoneo, che può essere ad esempio il RSGQ, un operativo esperto e/o un professionista esterno qualificato. L'organigramma evidenzia la tipologia delle Funzioni esistenti.

#### 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

##### 6.2.2.1 Formazione

La Direzione, in collaborazione con i vari Responsabili di Funzione, coordina e gestisce le attività di formazione. Durante il Riesame della Direzione, vengono stabilite le competenze per ogni mansione in base alle capacità e competenze richieste per il corretto svolgimento delle attività utilizzando le schede di specifiche di qualifica. Sulla base di necessità legate all'evoluzione delle attività eseguite, e alle schede di specifiche di qualifica, è predisposto un piano di formazione attingendo a tutte le risorse disponibili fra i Soci e i dipendenti e, se necessario, anche a fonti esterne, alle quali si richiederà attestato di efficacia della loro formazione. La verifica dell'efficienza degli addestramenti si effettua al momento in cui ognuno dei formati presterà le sue attività. La formazione può variare a seconda della funzione svolta e in considerazione delle specifiche esigenze aziendali. In particolare, sono svolte sessioni interne all'organizzazione a cura di formatori interni mirate ad aumentare il livello di competenza di ciascun operativo. L'attività di formazione è pianificata utilizzando il documento di registrazione della qualità "Piano Annuale di formazione" e registrata sul modulo delle "attività di formazione e addestramento svolte". La conservazione delle registrazioni è assicurata dal RSGQ.

##### 6.2.2.2 Addestramento

L'addestramento è attuato secondo i seguenti criteri e modalità: ai nuovi assunti la Direzione fornisce un'illustrazione delle attività aziendali e delle risorse di sede a disposizione (attrezzature, computer), delle modalità di gestione dei processi aziendali



(documenti di registrazione dell'attività, standard di riferimento per l'esecuzione dell'attività, ecc.), degli aspetti relazionali interni. Quando necessario, il nuovo assunto è affiancato da un addetto più esperto per un periodo di tempo sufficientemente adeguato al raggiungimento della piena autonomia operativa.

### **6.2.2.3 Aggiornamento professionale**

Per l'aggiornamento professionale la Direzione fa riferimento ai corsi specifici di aggiornamento seguiti dai singoli operativi, a riviste periodiche, e per quanto riguarda le norme, alle riviste proprie a ciascuna professione.

L'evidenza dell'aggiornamento è data con la raccolta dei documenti di origine esterna disponibili all'interno dell'organizzazione e dagli attestati di partecipazione ai corsi di qualifica.

### **6.2.3 RegISTRAZIONI**

Tutte le attività di formazione eseguite sono registrate a cura di RSGQ e le registrazioni conservate per il periodo di tempo prestabilito. Per ogni operativo è compilata una scheda contenente i dati anagrafici e le informazioni relative alla formazione pregressa, le eventuali qualifiche conseguite, la formazione specifica ricevuta e/o effettuata sia all'interno dell'organizzazione che all'esterno.

## **6.3 Risorse tecniche e infrastrutture**

### **6.3.1 Attrezzature e strumenti di sede**

Le macchine e attrezzature utilizzate per l'esecuzione delle attività sono elencate in un documento custodito nell'archivio Qualità. La sede è fornita di postazioni computerizzate corredate di software dedicati all'amministrazione, magazzino e organizzazione aziendale; inoltre la Direzione mette a disposizione degli operativi testi, norme, e relativi aggiornamenti, gestiti come documenti di origine esterna e tenuti sotto controllo in appositi elenchi.

### **6.3.2 Manutenzione delle apparecchiature e strumenti di sede**

Il RSGQ ha il compito di assicurare l'attuazione del programma di manutenzione delle attrezzature di sede relativamente alla loro piena e costante efficienza di utilizzo. La frequenza di tali manutenzioni, è stabilita in base a controlli programmati periodici eseguiti da personale esterno specializzato; eventuali manutenzioni straordinarie possono venire effettuate secondo necessità qualora si verificassero inconvenienti, malfunzionamenti o sospetta inaffidabilità delle apparecchiature.

La Direzione, in collaborazione con le varie Funzioni aziendali, ha la responsabilità di identificare e segregare le apparecchiature e gli strumenti fuori uso (macchine fuori uso, programmi obsoleti, documenti superati ecc.) onde evitare che un utilizzo improprio degli stessi possa danneggiarli ulteriormente e/o danneggiare i prodotti e/o il contenuto dei dati di eventuali supporti informatici utilizzati. Parimenti, provvede ad attivare le azioni necessarie al ripristino della piena funzionalità delle stesse nel minor tempo possibile. L'identificazione delle apparecchiature e degli strumenti fuori uso è data da appositi indicatori dello stato, che sono rimossi non appena è ripristinata la loro funzionalità.



### 6.3.3 Infrastrutture

Gli spazi di lavoro della **CALOSI MARCO & C. SRL** sono adeguati allo svolgimento delle singole attività e sono dotati di tutte le attrezzature necessarie. La Direzione garantisce la rispondenza delle infrastrutture ai requisiti di legge cogenti relativamente a sicurezza (L. 626/94), sanità e ambiente, nonché la loro capacità di sopportare fenomeni naturali incontrollabili (esondazioni, temporali ecc.). In occasione del Riesame, la Direzione, in collaborazione con le varie Funzioni aziendali, analizza l'adeguatezza delle infrastrutture alle esigenze operative, approntando, secondo necessità, piani di verifica e manutenzione.

### 6.4 Ambiente di lavoro

L'ambiente di lavoro della **CALOSI MARCO & C. SRL**, conforme alla Legge 626/94, è organizzato secondo le esigenze operative; gli addetti sono i diretti responsabili della gestione ed attuazione dei singoli processi aziendali. Questo si traduce in autonomia e libertà organizzativa, sempre comunque nell'ottica del rispetto della tempistica e degli obiettivi di Qualità prefissati dalla Direzione. Il rispetto delle norme di sicurezza è garantito da addestramenti periodici e dalla presenza di istruzioni scritte nei luoghi maggiormente critici, mentre le condizioni ambientali (riscaldamento, rumorosità, luminosità, igiene, areazione) sono tali da ottimizzare le prestazioni del personale e comunque sottoposte periodicamente a verifica in occasione del Riesame da parte della Direzione.

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>
		Pagina 1 di 9

## 7 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA EROGAZIONE DEL SERVIZIO

#### 7.1.1 Piani della Qualità

Normalmente la **CALOSI MARCO & C. SRL** non utilizza Piani della Qualità (PdQ) in quanto usa le stesse procedure per tutti i processi applicati ad ognuna delle proprie attività. Tuttavia, qualora un Cliente richieda l'uso di un proprio Piano della Qualità o la definizione congiunta di un Piano della Qualità per una specifica commessa, la **CALOSI MARCO & C. SRL** ha gli strumenti e le competenze per definire e/o rendere operativo tale Piano.

La pianificazione consiste nello stabilire preventivamente tutti gli elementi che caratterizzano e definiscono le attività del servizio erogato, per cui riguarda la:

- Individuazione ed analisi delle attività che hanno influenza significativa sulla Qualità del servizio.
- Definizione dei mezzi e delle procedure per controllare le caratteristiche affinché stiano nei limiti specificati.
- Monitoraggio dei parametri identificati e delle caratteristiche del servizio fornito.
- Definizione della documentazione tecnica.

### 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE E LORO PIANIFICAZIONE

#### 7.2.1 Identificazione dei requisiti del servizio

La **CALOSI MARCO & C. SRL** identifica i requisiti del cliente relativi al servizio attraverso:

- Analisi di mercato per identificare le esigenze esplicite e implicite del cliente e delle parti interessate;
- Analisi dei database aziendali per identificare e soddisfare gli obblighi che gravano sui prodotti, inclusi i requisiti legali e ambiti regolamentati;
- Analisi dei requisiti contrattuali per soddisfare i requisiti stessi.

#### 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio offerto

La **CALOSI MARCO & C. SRL**, prima di impegnarsi a fornire prodotti ad un Cliente, effettua il riesame (sia delle offerte che dell'ordine) per verificare che: i requisiti del servizio siano precisati; i requisiti applicabili vengano confermati dal Cliente prima dell'accettazione di obblighi contrattuali; vengano risolte le differenze tra i requisiti di un contratto rispetto a quelli espressi in precedenza; l'organizzazione abbia le capacità e l'interesse per rispettare i requisiti stabiliti per i servizi. Le responsabilità connesse al riesame dei requisiti del servizio fanno capo al Responsabile delle Vendite del Prodotto.

In presenza di richieste di modifiche ad un ordine in fase di esecuzione, siano esse di tipo tecnico, organizzativo o economico, la valutazione e l'autorizzazione delle stesse avviene ad opera della Direzione. L'eventuale applicazione delle modifiche richieste, va comunicata alle funzioni interessate in base alla fase di avanzamento della erogazione del servizio e al tipo di attività in corso.

### 7.3 PROGETTAZIONE

NON APPLICABILE

Questo paragrafo è stato inserito per mantenere la numerazione in riferimento alla norma.

### 7.4 APPROVVIGIONAMENTO

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>
		Pagina 2 di 9

La **CALOSI MARCO & C. SRL** prevede la qualificazione dei fornitori, in funzione della loro importanza, per il raggiungimento dei requisiti di Qualità previsti per fornitori di materiali/componenti e/o servizi. La qualificazione ed il mantenimento della documentazione relativa ai fornitori di materiali/componenti e/o servizi è di responsabilità delle Funzioni RSGQ e Acquisti.

#### **7.4.1 Criteri di qualificazione dei fornitori**

I fornitori di materiali/componenti sono qualificati in base alle seguenti caratteristiche: fornitore in possesso di Sistema Qualità certificato; precedenti esperienze; reputazione nel mercato; capacità di fornire quanto richiesto; precisione nell'evadere l'ordine; tempistica della fornitura; sede del fornitore e aspetti logistici (orari, trasporti ecc.); prezzo e condizioni di pagamento.

In particolare, i fornitori di materiali sono qualificati in base alla loro capacità di dare prodotti con caratteristiche stabili nel tempo; i fornitori di servizi/prestazioni professionali sono qualificati in base a caratteristiche oggettive e misurabili quali: titolo di studio; curriculum vitae; esperienze nel settore professionale di appartenenza; reputazione professionale; iscrizione alla Camera di Commercio, ove necessario.

Alla data di introduzione del Sistema Gestione Qualità, la **CALOSI MARCO & C. SRL** aveva già stabilito e consolidato i rapporti con i propri fornitori, perciò sono qualificati come fornitori storici tutti i fornitori il cui rapporto è cominciato prima della data predetta.

#### **7.4.2 Controllo dei fornitori - Criteri di monitoraggio**

La sorveglianza dei fornitori di materiali/componenti è attuata attraverso il numero e la quantità di non conformità riportate sul documento accompagnatorio. La **CALOSI MARCO & C. SRL** considera non conforme una consegna effettuata dal fornitore con un prodotto "critico" (cioè significativo per costo e complessità tecnica) in stato di non conformità o perché non funzionante o perché non corrispondente a quanto ordinato. Tale verifica è fatta dall'operativo, in quel momento addetto al controllo di qualità, in accettazione e durante le attività di erogazione del servizio al cliente, con relativa segnalazione al RSGQ. È comunque politica della **CALOSI MARCO & C. SRL** limitare al massimo questa attività che, di fatto, non aggiunge valore a quanto acquistato, cercando di privilegiare quei fornitori in grado di fornire con continuità la qualità richiesta e per i quali si possa evitare l'attività di verifica (fornitori in "free pass"). Per poter essere considerati fornitori in "free pass" è necessario essere conformi ai requisiti specificati nell'apposito documento (che contiene i criteri di valutazione del fornitori iniziale e periodica) senza aver fatto rilevare nessuna "non conformità" nell'anno precedente.

Eventuali non conformità riscontrate sulle forniture di materiali/componenti sono trattate secondo quanto descritto nella Gestione delle Non Conformità nel capitolo della Gestione del Miglioramento. Per le stesse ragioni descritte precedentemente si tende a non effettuare verifiche (audit) presso i fornitori; in ogni caso, se fosse ritenuto necessario, tale prerogativa di controllo sarà specificata dal Responsabile Acquisti sull'ordine d'acquisto, in modo che il fornitore ne sia preavvertito. Se fosse richiesta, dal Cliente committente della **CALOSI MARCO & C. SRL**, la possibilità di effettuare delle verifiche presso il fornitore (solo se previsto contrattualmente), sarà ancora una volta cura del Responsabile Acquisti specificare tale eventualità nell'ordine d'acquisto, in modo che il fornitore ne sia preavvertito. Il Responsabile Acquisti accompagnerà il Cliente stesso presso il fornitore e redigerà la relazione d'esito, facendola controfirmare, se possibile, dal Cliente. In ogni

 <p>CALOSIMARCO&amp;C</p>	<p><b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b></p>	<p>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</p> <p>Pagina 3 di 9</p>
--	---	--

modo, la **CALOSI MARCO & C. SRL** non può sentirsi sollevata dalla responsabilità di effettuare a sua volta i controlli, da lei previsti, sui materiali/componenti e/o servizi acquistati. Per ciascun fornitore, inoltre, il RSGQ esegue periodicamente un verbale di valutazione, dove si riscontrano puntualmente le caratteristiche del prezzo, del pagamento, del tempo di consegna e della Qualità del fornitore qualificato. Il processo dinamico di valutazione dei fornitori è rappresentato dall'attuazione delle registrazioni di NC sulla scheda fornitore e sulla valutazione a punteggio con il punteggio riportato sulla stessa scheda.

#### **7.4.3 Registrazioni**

Il RSGQ conserva per tre anni i documenti ed esegue le registrazioni relative a: elenco dei fornitori qualificati di materiali/componenti e/o servizi; schede dei fornitori qualificati; analisi dei questionari dei fornitori; ordini d'acquisto. L'elenco dei fornitori qualificati contiene, oltre ai dati anagrafici, la descrizione della tipologia dei prodotti forniti e il criterio di qualifica applicato.

#### **7.4.4 Processo di approvvigionamento**

Gli acquisti dei materiali/componenti sono effettuati dal Responsabile Acquisti, che utilizza i fornitori qualificati, con trattative per spuntare degli sconti su quanto indicato nel listino. I materiali/componenti da acquistare sono chiaramente specificati nell'ordine d'acquisto, in cui è previsto un apposito spazio dove specificare il tipo e l'identificazione della fornitura, facendo riferimento, se applicabile, a specifiche (interne/esterne) e/o documenti di registrazione che la caratterizzano. La **CALOSI MARCO & C. SRL** ha compilato un elenco di quei materiali/componenti considerati significativi per la Qualità, dove compaiono le tipologie di tali materiali/componenti e non i nomi dei prodotti in genere, e che raccoglie anche le schede tecniche relative (depliant, istruzioni di montaggio, uso e manutenzione, certificazione di prodotto ecc.), così da costituire, come specifica, il riferimento d'acquisto. L'ordine telefonico al grossista/fornitore non è previsto; in alcuni casi si anticiperà telefonicamente l'ordine avendo l'accortezza di dare copia scritta dell'ordine stesso a colui il quale effettuerà le verifiche in accettazione.

Gli acquisti dei servizi professionali sono effettuati dal Responsabile Acquisti, in collaborazione con la Direzione, a mezzo lettera di incarico al professionista esterno. In questa sono specificati tutti gli elementi relativi alla disciplina del rapporto instaurato e secondo gli standard aziendali adottati. In particolare, sono definite in maniera chiara ed univoca: la natura dell'attività richiesta; la natura del rapporto in essere; le condizioni contrattuali con il prestatore d'opera.

### **7.5 EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

#### **7.5.1 Tenuta Sotto controllo delle attività**

L'obiettivo è di mantenere in condizioni controllate tutte le attività che influenzano la Qualità nelle varie fasi di produzione, in modo tale da garantire la qualità del processo e dei prodotti finiti. A questo scopo è stato definito lo schema produttivo della **CALOSI MARCO & C. SRL**, come già descritto nel Cap.0, pag.2 e i cui dettagli sono riportati di seguito:

Il servizio prestato dalla **Calosi Marco & C. S.r.l.** si articola in :

- **PROCESSO DI COMMERCIALIZZAZIONE PRODOTTI E SERVIZI**

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>
		Pagina 4 di 9

Questo processo comprende le attività di promozione sul mercato dei prodotti rappresentati, acquisizione e gestione dell'ordine, approvvigionamento prodotti, immagazzinamento, preparazione e consegna o spedizione. Queste attività sono regolamentate dalla procedura PR 07 02 "Riesame del contratto distribuzione prodotti" e della procedura PR 07 04 " Processo di commercializzazione dei prodotti".

- **EROGAZIONE DEL SERVIZIO IMPIANTI TERMICI**

- **Contratti di esercizio e manutenzione impianti termici**

- ("terzo responsabile" rif. D.P.R. 412/93)

- Questo processo consiste nello svolgere un servizio atto a garantire la gestione dell'esercizio e manutenzione di impianti termici sulla base di un programma di commessa, assumendo l'incarico di "terzo responsabile" espletando i doveri imposti dalla Legge 10/91 e relativo D.P.R. 412/93. Le attività di intervento quali conduzione, manutenzione, e pronto intervento sono regolamentate dalla procedura PR 07 06 "Erogazione del servizio impianti termici".

- **Contratti di abbonamento o assistenza impianti termici** (non legati alle prescrizioni del D.P.R. 412/93)

- Questo processo consiste nello svolgere un servizio atto a garantire la manutenzione, sulla base di un programma preventivamente impostato, a impianti termici senza assumere l'incarico di "terzo responsabile". Le attività di intervento quali manutenzione, assistenza, e pronto intervento sono regolamentate dalla procedura PR 07 06 "Erogazione del servizio impianti termici".

- **Pronto intervento e primi avviamenti di impianti termici**

- Questo processo consiste nel rendere disponibile, nel più breve tempo possibile, personale altamente specializzato in grado di effettuare un intervento non programmabile. Le attività di pronto intervento e primi avviamenti di impianti termici, sono regolamentate dalla procedura PR 07 06 "Erogazione del servizio impianti termici".

- **EROGAZIONE DEL SERVIZIO IMPIANTI DI CONDIZIONAMENTO**

- **Contratti di abbonamento, assistenza, primo avviamento e pronto intervento su impianti di condizionamento**

- Questo processo consiste nello svolgere un servizio atto a garantire il primo avviamento, la manutenzione e il pronto intervento degli impianti di condizionamento sulla base di un programma di commessa. Le attività di sono regolamentate dalla procedura PR 07 07 "Erogazione del servizio impianti di condizionamento".

- **EROGAZIONE SERVIZIO SISTEMI DI AUTOMAZIONE E TERMOREGOLAZIONE**

- Questo processo comprende le seguenti attività: Elaborazione specifiche tecniche e relativi schemi; Preparazione del software applicativo su specifiche del cliente per sistemi digitali; Preparazione di manuali e istruzioni d'uso (ove richiesto); Primo avviamento e controllo funzionale (START-UP); Assistenza al cliente nella fase di collaudo dell'impianto (ove richiesto). Maggiori dettagli sono riportati nella procedura PR 07 11 "Erogazione del servizio sistemi di automazione e termoregolazione".

- **Manutenzione programmata e straordinaria su sistemi di termoregolazione ed automazione edifici**



Questo processo consiste nella programmazione ed esecuzione degli interventi ordinari o straordinari (diretti presso il cliente ed in assistenza) atti ad assicurare la funzionalità del sistema di regolazione nel tempo.

L'erogazione del servizio in termini di evasione dell'ordine è descritta e definita nella procedura PR 07 11 "Erogazione del servizio sistemi di automazione e termoregolazione".

Il processo di manutenzione e assistenza di pronto intervento su sistemi di termoregolazione ed automazione edifici è regolamentato dalla procedura PR 07 11 "Erogazione del servizio sistemi di automazione e termoregolazione".

I processi operativi e di sistema che hanno direttamente influenza sulla Qualità sono identificati e pianificati, e ne viene assicurata l'attuazione in condizioni controllate che prevedono:

- **Adeguate Procedure e Istruzioni Operative** che definiscono in modo chiaro le modalità di produzione, con maggiore attenzione a quelle attività critiche ai fini della Qualità e della sicurezza;
- **Adeguate apparecchiature** idonee per la produzione, i cui modi di utilizzo sono chiaramente indicati nelle Istruzioni Operative (se necessario);
- Disponibilità di **disegni di particolari** dei componenti da montare per dare il maggior numero di dettagli agli addetti;
- Attuazione di una **manutenzione preventiva** sui mezzi produttivi al fine di garantirne il funzionamento in piena efficienza e senza fermate improduttive;

### 7.5.2 Validazione dei processi di erogazione del servizio

La validazione dei processi mira a confermare la loro rispondenza alle effettive esigenze e necessità del Cliente e, più in generale, a fornire alla **CALOSI MARCO & C. SRL** una base di riferimento per il miglioramento continuo della propria attività sia interna che esterna.

Per ciò che riguarda la validazione dei processi interni, questi sono sottoposti a periodiche verifiche attraverso l'applicazione delle verifiche ispettive interne (vedi capitolo 8).

La preventiva qualificazione dei processi, del personale e delle attrezzature, nonché l'uso di metodologie e procedure ben definite (e descritte e/o richiamate nel presente Manuale), garantiscono la validazione del processo e la sua oggettiva capacità di conseguire i risultati previsti.

### 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

#### 7.5.3.1 Identificazione e rintracciabilità dei materiali e prodotti

L'identificazione dei prodotti si basa su un sistema di etichettatura delle unità di imballo che permette, per tutti i prodotti di garantire la corretta identificazione e quindi di evitare usi impropri.

L'identificazione (codice prodotto) apposta dal fabbricante sui prodotti che pervengono in azienda, viene utilizzata dalla **Calosi Marco & C.** per garantire la rintracciabilità dei prodotti commercializzati. Qualora il materiale/prodotto pervenga senza identificazione, RSM provvede ad etichettare il prodotto con una nuova identificazione univoca.

Dopo verifica della marcatura o etichettatura vengono immagazzinati, con l'originaria identificazione del fornitore e/o con un numero di codice interno, in postazioni predisposte

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>
		Pagina 6 di 9

suddivisi per tipo di prodotto. Tali postazioni (prevalentemente scaffalature) sono identificate mediante codice alfanumerico progressivo.

La rintracciabilità del materiale/prodotto nel magazzino, è garantita previa consultazione di tabulato aggiornato mensilmente nel quale si identifica il prodotto e relativa ubicazione, oppure mediante interrogazione del sistema informatico.

La rintracciabilità del materiale/prodotto presso il cliente, è garantita dai documenti di amministrazione (Documento di trasporto, Fattura commerciale).

I dettagli operativi riguardanti l'identificazione dei prodotti sono riportati nella procedura PR 07 08 "Identificazione e rintracciabilità dei prodotti".

### **7.5.3.2 Identificazione e rintracciabilità delle attività**

Tutte le attività di servizio svolte dalla Società Calosi Marco & C. S.r.l., sono identificate mediante procedure o istruzioni operative relative alla specifica attività. L'univocità della correlazione di ogni attività alle procedure o istruzioni operative è garantita dalla identificazione sulla commessa (quando aperta) o sull'ordine di servizio delle attività da eseguire presso il Cliente.

### **7.5.4 Proprietà del Cliente**

La corretta gestione e conservazione dei prodotti forniti dal cliente, è di fondamentale importanza per il servizio di gestione e manutenzione impianti termici che la società eroga ai propri clienti.

Ove il Cliente fornisca oltre la messa a disposizione dell'impianto, anche parti, prodotti, componenti destinati ad essere inseriti nell'impianto, gli stessi saranno controllati, immagazzinati e conservati come i prodotti acquistati e sarà notificato al Cliente ogni perdita, danneggiamento o inidoneità all'utilizzo.

La **CALOSI MARCO & C.** ha definito le modalità e le responsabilità per evitare che le parti di impianto, prodotti, componenti e ricambi consegnati dal cliente per l'erogazione del servizio, non subiscano danni e che la gestione avvenga in condizioni controllate.

La presa in carico dell'impianto consiste nell'accettazione del contratto, previa verifica dello stesso come descritto nella PR 07 03 "Riesame del contratto servizi". I documenti di presa in carico sono le schede impianto compilati da TEC o dall'operatore incaricato durante la verifica preliminare. Durante tale verifica l'incaricato registra sulle stesse tutti i componenti, ricambi a magazzino presso l'impianto indicandone lo stato di conservazione. Qualora secondo gli accordi contrattuali, in fase di espletamento di attività di manutenzione, l'OPT incaricato utilizzi i ricambi di scorta dell'impianto, installandoli sullo stesso, registrerà l'avvenuta sostituzione sui documenti di commessa quali l'ordine di servizio e il libretto di impianto o centrale.

### **7.5.5 Conservazione del prodotto**

La conformità dei materiali/componenti/prodotti ai requisiti di qualità aziendali e alle specifiche concordate con il Cliente è garantita dalla corretta esecuzione delle operazioni previste dalle tre fasi gestionali individuate e qui di seguito descritte:

**1) Movimentazione e trasporto:** la movimentazione dei materiali in ingresso, durante le fasi di immagazzinamento e di spedizione viene svolta da personale autorizzato.

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>
		Pagina 7 di 9

I metodi ed i mezzi di movimentazione prevedono attrezzi, veicoli ed impianti adatti alla movimentazione dei prodotti trattati e tali da impedire danneggiamenti o deterioramenti dei prodotti e rischi per il personale.

L'identificazione dei materiali e prodotti con marcatura, etichettatura o altro mezzo idoneo" è mantenuta durante le fasi di movimentazione e trasporto, al ricevimento, durante i trasferimenti e fino alla spedizione o consegna a destinazione.

**2) Immagazzinamento e conservazione:** per materiali e prodotti in attesa di installazione o di preparazione per la consegna sono predisposte apposite aree di deposito e di immagazzinamento adatte ad evitare danni o deterioramenti.

Opportune modalità regolano l'ingresso e l'uscita dei prodotti dalle aree di deposito e immagazzinamento. I prodotti vengono immagazzinati in condizioni di protezione tali da assicurare la loro perfetta conservazione. La confezione deve assicurare la identificazione.

**3) Consegna / Spedizione:** prima della consegna viene verificato che l'eventuale documentazione certificativa sia conforme a quanto richiesto contrattualmente o previsto aziendali. Sono stabilite regole di caricamento e trasporto per assicurare la protezione necessaria a mantenere l'identificazione e la qualità dei prodotti durante il trasporto.

Quando previsto contrattualmente questa protezione viene estesa fino alla consegna a destinazione.

## **7.6 Gestione dei dispositivi di misurazione e di monitoraggio**

La Società prevede che tutte le misure che concorrono in modo determinante ad influenzare il risultato e la validità delle prove, controlli e collaudi effettuati siano riferibili a campioni nazionali e/o internazionali, ove disponibili.

Il Sistema Qualità (SQ) della Società, oltre a garantire, per mezzo di una catena ininterrotta di tarature, la riferibilità a campioni riconosciuti in sede nazionale, assicura che ogni anello della catena, per le parti di competenza, sia realizzato in condizioni tecnicamente corrette, attraverso prescrizioni su:

- a) addestramento del personale;
- b) corretta gestione e manipolazione delle apparecchiature;
- c) istruzioni di taratura e corretta gestione dei documenti di registrazione;

Per campioni primari si intendono quelli in uso presso un istituto metrologico primario e/o presso centri di taratura ufficialmente riconosciuti, ai sensi della legge n° 237 / 91 (centri SIT o di organismi competenti riconosciuti da SIT, ove esistenti).

Gli strumenti di misura controllo e collaudo sono mantenuti efficienti e vengono tarati periodicamente mediante confronto con campioni primari e/o mediante l'invio degli strumenti a centri abilitati.

L'operatore (OPT), che ha in carico un dispositivo di misurazione, mantiene tutta la documentazione disponibile e necessaria ad indicare la provenienza, natura, modalità di conservazione e manutenzione forniti dal costruttore, nonché la sua identificazione, mediante il codice assegnato dal costruttore, o codice interno.

I dispositivi da tenere sotto controllo mediante taratura, secondo quanto indicato nella presente sezione, includono:

- Strumenti per le prove di combustione (analizzatori fumi)

 <b>CALOSIMARCO&amp;C</b>	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>
		Pagina 8 di 9

- Termometri per la misurazione della temperatura ambiente
- Manometri per misura pressione gas

Tutti gli altri strumenti/apparecchi utilizzati per il controllo del regolare funzionamento dell'impianto, dovranno comunque essere assoggettati a manutenzione preventiva e ordinaria con la valutazione della loro funzionalità mediante prove per confronto con strumenti/apparecchi in dotazione di TEC e/o RSGQ ed utilizzati solo per questo tipo di prove funzionali.

RSGQ definisce il programma di taratura e di controllo dei dispositivi di misura e di prova, programmando la periodicità delle tarature in funzione delle condizioni e frequenza d'utilizzo delle stesse. Tutti i dispositivi sono dotati di un codice di identificazione riportato sullo strumento stesso. Qualora se ne ravvisi la necessità, i dispositivi sono sottoposti a tarature addizionali.

RSGQ, che mantiene lo scadenziario delle tarature, predispone per le verifiche alle scadenze previste dallo scadenziario.

Gli intervalli di taratura vengono stabiliti da RSGQ sulla base di un'analisi della tendenza di ogni strumento a perdere l'accuratezza della misura ed in considerazione della frequenza con cui tale apparecchiatura viene usata.

I risultati delle verifiche di taratura vengono riportati sulle schede di taratura che, dopo relativa compilazione, sono opportunamente archiviate a cura di RSGQ.

Se durante un controllo sorgono dubbi sulla idoneità di uno strumento di misura, questo deve essere immediatamente assoggettato a verifica dello stato di taratura, prima di un suo nuovo utilizzo.

RSGQ appone sugli strumenti di misura una etichetta che evidenzia lo stato di taratura; nella stessa sarà indicata la data di taratura e la relativa data di scadenza.

La manutenzione preventiva e ordinaria degli strumenti, è effettuata in accordo ai manuali di istruzioni d'uso del Fornitore, o mediante il rispetto di raccomandazioni di buon uso per gli strumenti in distribuzione agli operatori.

Lo stato di corretta manutenzione degli strumenti è verificato durante la taratura, (per quelli soggetti a taratura); per gli altri strumenti è indicato mediante l'apposizione di un'etichetta che riporta la data di ultima manutenzione effettuata.

Gli strumenti utilizzati esclusivamente a scopo indicativo, quindi senza influenza sulla qualità, non sono soggetti ad etichettatura.

Il dispositivo erroneamente utilizzato (es. fuori taratura, al di fuori del campo di normale impiego) è segregato e gestita in accordo alla cap.8.3 "Tenuta sotto controllo dei prodotti/servizi non conformi".

I risultati di precedenti prove eseguite con apparecchiature fuori taratura vengono valutati per documentarne la validità.

## **7.7 Manutenzione dei mezzi aziendali**

Per attrezzature aziendali non si intendono le attrezzature personali di ciascun operativo (cacciaviti, utensili, ecc.), sostituite al momento della loro rottura, ma attrezzature di tipo fondamentale necessarie all'espletamento e alla buona riuscita della commessa. Nella **CALOSI MARCO & C.** si trovano le attrezzature di cui esiste un elenco a parte.

Le specifiche per la manutenzione delle attrezzature sono riportate nelle istruzioni tecniche, fornite dal costruttore, della singola attrezzatura. Le manutenzioni dei computer e dei software sono eseguite da un tecnico esterno, inserito nella lista dei fornitori qualificati,

 CALOSIMARCO&C	<b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b>	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO Pagina 9 di 9
--	--	--

e registrate sulla scheda del fornitore; tali operazioni sono eseguite secondo necessità, in seguito a guasti e/o malfunzionamenti oppure in seguito all'aggiornamento dei programmi esistenti o all'introduzione di nuovi. Per attrezzature aziendali si intendono anche gli automezzi, che sono sottoposti a periodica manutenzione meccanica dei loro organi fondamentali, e tali attività sono previste dai libretti di uso e manutenzione dati in dotazione dalle singole case costruttrici (i libretti sono a bordo macchina) e gestite attraverso un software aziendale. Nella **CALOSI MARCO & C.** si trovano gli automezzi di cui esiste un elenco a parte.



## 8 MISURAZIONI, ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 Generalità

La **CALOSI MARCO & C. SRL** per assicurare la conformità dei propri servizi/prodotti e ottenere i miglioramenti, ha pianificato sia le misurazioni e i monitoraggi da effettuare, sia la gestione delle non conformità, sia le modalità per l'analisi dei dati e per realizzare il miglioramento così come descritto di seguito.

### 8.2 Monitoraggi e misurazioni

#### 8.2.1 Soddisfazione dei Clienti e delle parti interessate

La soddisfazione del Cliente è elemento strategico della politica della Qualità della **CALOSI MARCO & C. SRL**, che adotta tutte le azioni possibili, compatibilmente con la natura della commessa e la disponibilità delle risorse previste, per conseguire questo risultato. Oltre all'applicazione di strumenti indicatori dell'efficacia e dell'efficienza delle attività eseguite (controlli di conformità dei prodotti), la Direzione presiede ed attiva tutte le modalità ritenute adeguate per conseguire la massima soddisfazione del Cliente. A tal fine, coordina l'attività del Responsabile delle Vendite del prodotto ed esamina periodicamente i reclami del Cliente. Eventualmente, a seguito dell'esame degli stessi, la Direzione contatta personalmente il Cliente per approfondire aspetti del rapporto che possano influenzare l'impressione globale delle attività eseguite.

La **CALOSI MARCO & C. SRL** per la misurazione della soddisfazione dei Clienti e delle parti interessate ha predisposto una Scheda di Valutazione della Soddisfazione del Cliente che viene consegnata in occasione di manifestazioni o riunioni tecniche organizzate dalla **CALOSI MARCO & C.** nel corso dell'anno.

I risultati ottenuti con l'impiego di tali strumenti sono analizzati dal RSGQ e trasferiti alla Direzione che li discuterà e valuterà nel corso del Riesame da parte della Direzione e/o durante riunioni informali intermedie.

#### 8.2.2 Verifiche Ispettive interne (Audit)

La **CALOSI MARCO & C. SRL** pianifica ed esegue Verifiche Ispettive (VI) in conformità alle prescrizioni contenute nella PR 08 05 "Verifiche Ispettive interne".

##### 8.2.2.1 Programma annuale delle Verifiche Ispettive interne

Il Programma annuale delle VI è predisposto da RSGQ e autorizzato dalla Direzione per coprire almeno una volta l'anno l'intero sistema di Gestione per la Qualità. Il Programma correla in forma tabellare le funzioni/attività della **CALOSI MARCO & C. SRL** al periodo in cui è prevista l'esecuzione delle relative Verifiche Ispettive.

Le VI sono attuate sia per verificare che il SGQ sia conforme alla normativa di riferimento, che per verificare che sia stato efficacemente attuato e aggiornato.

##### 8.2.2.2 Esecuzione delle Verifiche Ispettive

Le fasi dell'esecuzione delle Verifiche Ispettive sono le seguenti :

- Notifica di verifica ispettiva almeno quindici giorni prima della data di verifica
- Conduzione della Verifica Ispettiva attraverso interviste, esame dei documenti, osservazione delle attività e delle condizioni in cui esse si svolgono.
- Riunione degli addetti alla Verifica Ispettiva per riesaminare tutte le osservazioni, per stabilire quali sono da verbalizzare come Non Conformi oppure come raccomandazioni non vincolanti.



- Rapporto di Verifica Ispettiva, redatto dal responsabile della verifica, riportante il giudizio relativo di conformità e le osservazioni delle eventuali Non Conformità, i tempi e modi delle Azioni Correttive da intraprendere.

#### 8.2.2.3 Qualifica degli Auditor

Il Responsabile delle VI interne deve essere qualificato allo scopo. Il requisito minimo per la qualifica è di aver seguito un corso di almeno 2 giorni e di aver partecipato ad almeno 2 verifiche ispettive condotte da personale qualificato.

#### 8.2.3 Monitoraggio e misurazioni dei processi

Alla data di introduzione del Sistema Gestione Qualità della **CALOSI MARCO & C. SRL**, le aree ed i processi sottoposti a misurazioni e monitoraggio sono i seguenti:

- acquisti di prodotti relativamente alla rilevazione di non conformità da parte dei fornitori;
- controllo delle attività di erogazione del servizio, attraverso l'impiego di schede e/o piani di controllo;
- misurazione dell'efficacia delle attività eseguite attraverso i controlli di conformità;
- valutazione e misurazione delle non conformità emerse a seguito di VI.

#### 8.2.4 Monitoraggio e misurazioni dei servizi erogati

Le misurazioni e il monitoraggio dei servizi della **CALOSI MARCO & C. SRL** si riferiscono a tre distinti momenti:

##### Accettazione

- relativamente al controllo delle non conformità riferite ai materiali/componenti acquistati;
- relativamente al controllo delle non conformità riferite ai documenti amministrativi dei materiali/componenti acquistati;
- relativamente alla selezione dei fornitori di materiali/componenti e/o servizi;
- relativamente alla presa visione del prodotto da consegnare.

##### Erogazione del servizio

- controllo della rispondenza delle operazioni eseguite ai requisiti specificati nel contratto;

##### Finale

- esecuzione di controlli di conformità tesi a confermare la rispondenza del prodotto realizzato ai requisiti contrattuali previsti e agli obblighi legislativi;
- validazione dei processi.

### 8.3 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

È definita non conformità (NC) tutto quanto si discosti sensibilmente dai requisiti specificati, come errori, difformità ecc.

In particolare, si possono avere:

- **NC di prodotto**, quando cioè il prodotto non è conforme ai requisiti contrattuali (prodotto diverso da quello ordinato e non utilizzabile in sostituzione);
- **NC di servizio**, quando cioè il servizio non è erogato in conformità ai requisiti contrattuali (rispetto dei tempi, manutenzione insoddisfacente, ecc.);
- **NC di sistema**, quando cioè le attività non sono condotte nei modi stabiliti o non sono sufficientemente chiare le modalità di attuazione o i compiti per attuarle;



- **NC da reclamo del Cliente**, quando cioè un Cliente rileva il mancato rispetto dei requisiti specificati e lo notifica all'organizzazione, arrivando anche a rifiutare il prodotto.

Tutte le NC sono registrate e analizzate per consentire l'individuazione delle cause che le hanno generate. La registrazione compete a chiunque la rilevi, e sarà portata all'attenzione della Funzione/persona interessata. Nel caso in cui le NC siano immediatamente trattate e risolte da chi le ha individuate, saranno comunque registrate sul rapporto di non conformità, anche senza il necessario approfondimento delle cause, che può avvenire in un momento successivo, al fine di disporre di una completa informazione sulle NC che si verificano.

Per maggiori dettagli, si vedano le Procedure: PR 08 03 "Gestione delle non conformità, azioni correttive e preventive" e PR 08 04 "Gestione dei reclami".

## 8.4 ANALISI DEI DATI

La **CALOSI MARCO & C. SRL** applica alcune semplici tecniche statistiche che consentono di raccogliere, ordinare, riassumere, presentare, analizzare ed elaborare i dati sulla base dei quali si possono ottenere delle informazioni e prendere decisioni ragionevoli. Gli elementi considerati riguardano:

- dati relativi ai reclami da Clienti;
- analisi delle non conformità (in percentuale);
- valutazioni dell'incremento del fatturato generale e per Cliente;
- valutazioni provenienti dall'analisi dei dati relativi alla erogazione del servizio (tempi di consegna, prestazioni degli operativi, costi di gestione ecc.),
- fidelizzazione dei Clienti.

La statistica del fatturato e l'analisi dei costi/ricavi, eseguite in amministrazione attraverso l'esame dei documenti contabili, sono effettuate calcolando, commessa per commessa e/o Cliente per Cliente, l'incidenza delle spese generali; tale valore è quindi detratto al valore di vendita, numero al quale deve essere sottratto anche l'effettivo tempo impiegato quantizzato nel suo valore economico. Il risultato di queste operazioni dirà se la commessa rispetta il margine previsto oppure risulta migliore o peggiore. Sulla base dell'analisi e valutazione di questi risultati, si misura la soddisfazione della parte interessata, avvalendosi di schede contabili elaborate dalla Funzione Amministrazione.

La definizione di nuove eventuali tecniche statistiche per il controllo Qualità è a cura della Direzione. I risultati provenienti dall'analisi dei dati sono discussi durante il Riesame da parte della Direzione.

## 8.5 MIGLIORAMENTO

### 8.5.1 Pianificazione per il miglioramento continuo

La pianificazione per il miglioramento continuo passa attraverso la determinazione della **CALOSI MARCO & C. SRL** ad applicare costantemente ed aggiornare, quando se ne determini la necessità, tutti gli aspetti organizzativi, gestionali e di controllo per favorire la crescita del Sistema Gestione Qualità nell'ottica del miglioramento dell'efficacia e del livello qualitativo delle proprie attività per la piena soddisfazione delle esigenze dei Clienti e del clima aziendale interno.

### 8.5.2 Azioni correttive

Le azioni correttive sono intraprese per eliminare le cause che generano NC, di conseguenza è effettuata l'individuazione e l'analisi di tali cause.

 <p>CALOSIMARCO&amp;C</p>	<p><b>ESTRATTI DEL MANUALE DELLA QUALITA'</b></p>	<p>MISURAZIONI, ANALISI DEI DATI E MIGLIORAMENTO</p> <hr/> <p>Pagina 4 di 4</p>
--	---	---

Le azioni correttive sono generalmente richieste:

1. a seguito delle NC segnalate per:

- mancato rispetto delle specifiche concordate da parte dei fornitori (AC a cura del fornitore);
- reclami dei Clienti (AC a cura della Funzione interessata);
- verifiche ispettive interne (AC a cura di RSGQ).

2. a seguito dell'analisi storica delle altre NC evidenziate (AC a cura di RSGQ).

Le Funzioni interessate hanno la responsabilità di controllare e verificare la chiusura delle non conformità nel rispetto dei tempi di attuazione, come risulta dalla registrazione nel modulo previsto (rapporto di azione correttiva/preventiva).

Qualora non siano rispettati i tempi di chiusura, o l'azione correttiva di chiusura, pur conclusa, non dia i risultati attesi, la Funzione interessata provvede a riaprire un'ulteriore azione correttiva ripetendo i passi previsti.

### **8.5.3 Azioni preventive**

In generale, le azioni preventive considerate dal Sistema Gestione Qualità possono scaturire dalle seguenti fonti di informazioni:

- analisi dei processi e delle attività che hanno influenza sulla qualità del prodotto;
- risultati di verifiche ispettive;
- informazioni di ritorno dal Cliente.

Il Responsabile Gestione Sistema Qualità ha la responsabilità di:

- individuare i passi necessari per risolvere i problemi che richiedono azioni correttive;
- avviare le azioni preventive e l'esecuzione di controlli per assicurarne l'efficacia;
- assicurare che le informazioni attinenti le azioni intraprese siano sottoposte al riesame della Direzione.

Le azioni preventive sono registrate nell'apposito modulo predisposto.