

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 1 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

PARAGRAFO	DESCRIZIONE
7.0	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
7.1	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
	Determinazione requisiti relativi al prodotto
	Garanzia del servizio
	Gestione processo di acquisizione ordini
	Predisposizione dell'offerta e attivita' di riesame
	Predisposizione dell'ordine-attivita' di riesame-variazioni all'ordine
	Comunicazione con il cliente
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO
7.4	PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO
7.4.1	Valutazione dei fornitori
7.4.2	Rinnovo della qualifica
7.4.3	Gestione acquisti
7.4.4	Approvvigionamento di materiali
7.4.5	Approvvigionamento di servizi professionali
7.4.6	Controllo materiali e servizi
7.5	ATTIVITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
7.5.1	Gestione delle attività
7.5.2	Validazione dei processi
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità
7.5.4	Proprietà del cliente
7.5.5	Conservazione dei prodotti
7.6	CONTROLLO DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Rev.	Descrizione motivazione revisione	Data	Paragrafo

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 2 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

7.0 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

La direzione effettua, come processo fondamentale, quanto definito nella sez. 1 del presente manuale.

Il fine è quello di:

soddisfare i requisiti del cliente, così come definiti nella sez. 5,
 soddisfare i seguenti requisiti relativi al prodotto/servizio:
 Rispetto dei requisiti contrattuali;
 Buona qualità del prodotto\servizio fornito;
 Rispetto delle leggi e, dove opportuno, alle norme tecniche di settore.
 Rispetto dell'ambiente.
 soddisfare obiettivi più specifici identificati nelle procedure relative o in sede di
 riesame della direzione.

Nel percorso di pianificazione delle attività, la struttura ha provveduto a:

- definire la tipologia di prodotti/servizi forniti dall'azienda e i requisiti degli stessi;
- individuare gli obiettivi di qualità che si vogliono realizzare con la realizzazione dei prodotti/servizi e gli indicatori necessari per il monitoraggio e il controllo del raggiungimento degli obiettivi;
- individuare i processi necessari per realizzare i prodotti/servizi;
- definire le risorse necessarie, materiali ed umane;
- definire le verifiche e i monitoraggi da effettuare e i relativi criteri di accettazione.

Per ogni processo sono state inoltre definite in apposite procedure o tramite software dedicati le modalità adottate per la gestione del processo, le responsabilità dell'attuazione delle fasi descritte e i documenti di registrazione da compilare o seguire per gestire e controllare il relativo processo al fine di garantire la corretta pianificazione, esecuzione e monitoraggio degli stessi.

Gli indicatori necessari per verificare la qualità del processo vengono descritte in appositi documenti esterni alle procedure di riferimento.

7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

La direzione ha individuato i seguenti requisiti:

1. specificati dal cliente:

- specifiche tecniche del prodotto/servizio;
- tempi di consegna;

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 3 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

2. Cogenti

- rispetto d.lgs.81/08 e successive integrazioni;
- rispetto leggi di settore.

I clienti con cui l'azienda si interfaccia sono essenzialmente grandi aziende private presenti nel mercato nazionale o internazionale.

Garanzia del servizio

L'azienda assicura il cliente effettuando le attività e garantendo la qualità del servizio secondo quanto previsto dai termini di legge per ogni tipologia di attività prestata. In fase contrattuale possono essere definite particolari garanzie in accordo con le specifiche esigenze del cliente e in conformità alle leggi di riferimento.

Gestione processo di acquisizione ordini

L'acquisizione dei nuovi clienti avviene attraverso una procedura di contatto attivo e/o passivo. Responsabile dell'interfacciamento con il cliente è il Resp.le Commerciale e/o la Direzione.

Da un punto di vista attivo, l'ufficio commerciale monitora costantemente l'andamento del settore moda italiano, prendendo in esame i marchi di livello medio alto.

Una volta stabilito che un'azienda merita di essere contattata, si procede con la creazione di una scheda cliente all'interno del database commerciale dove vengono riportate tutta una serie di informazioni e a gestire il potenziale cliente.

Per "contatti passivi" invece, si intendono tutti i contatti ricevuti da parte di aziende interessate a ricevere approfondimenti, spiegazioni e tariffe riguardo i nostri servizi, senza che sia stato fatto un tentativo di contatto attivo nei mesi precedenti.

Normalmente la richieste che arrivano al centralino o sulla info aziendale, vengono girate all'ufficio commerciale che cerca di capire da subito cosa ci viene richiesto. Dopo il primo contatto che può essere telefonico e via mail, l'ufficio commerciale richiede una serie di dati essenziali che servono a capire in modo più approfondito i volumi e le attività che ci sono richieste, così da iniziare a ragionare su un ipotesi di prezzo.

Predisposizione dell'offerta e attività di riesame

Dopo aver acquisito i dati di cui sopra si effettua l'analisi dei costi e si riportano tutte le informazioni in un apposito documento (studio di fattibilità)

L'offerta (studio di fattibilità) viene elaborata da parte del Resp.le Commerciale e riesaminata sulla base dei seguenti dati:

- Chiarezza nella definizione requisiti del servizio (aspetti tecnici);
- Verifica coerenza dei dati riportati con le informazioni fornite dal cliente
- Verifica tempi di erogazione del servizio;

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 4 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

- Analisi requisiti aggiuntivi concordati con il cliente;
- Completezza documento in ogni sua parte.

Il documento di offerta viene firmato dal Resp.le Commerciale; la firma riportata sul documento sancisce l'attività di riesame.

Predisposizione dell'ordine-attività di riesame-variazioni all'ordine

Dopo questa fase, si può procedere con una trattativa con il cliente. La trattativa viene generalmente gestita tramite:

- scambio di email tra la Direzione e il potenziale cliente;
- emissioni di nuove offerte;
- incontri tra la Direzione e i resp.li dell'azienda.

Terminata la trattativa si procede con la predisposizione del contratto definitivo con il cliente.

La firma del contratto da parte della Direzione sancisce l'avvento riesame dello stesso.

Eventuali variazioni apportate all'ordine già formalizzato comportano la predisposizione di nuove attività di preventivazione, riemissione di offerte e ordini. L'iter è quello previsto per l'ordine originario.

Gli ordini formulati con i clienti già acquisiti vengono rinnovati alla scadenza tacitamente.

Archiviazione documentazione del cliente

Tutta la documentazione relativa al cliente quali:

- 1) dati di commessa:
 - offerte
 - ordini;
 - contratti standard;
- 2) informazioni di ritorno:
 - reclami;
 - osservazioni e consigli,

vengono archiviati nella relativa cartella predisposta per la commessa. Inoltre i documenti possono essere archiviati su supporto informatico in apposite cartelle o software dedicati.

Comunicazione con il cliente

Il sistema informativo della struttura nei confronti del cliente si basa su:

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 5 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

- comunicazione tramite elaborati e documenti e supporti informatici (offerte, ordini, requisiti del prodotto, specifiche tecniche...)
- comunicazione verbale o diretta con il personale della struttura (richieste relative ai requisiti del prodotto/servizio, reclami e osservazioni, spunti di miglioramento...)

Al fine di avere una comunicazione ottimale con il cliente sono stati coinvolti e adeguatamente formati gli operatori che si interfacciano con lo stesso. In particolare sono stati:

- definiti chiaramente i ruoli e le responsabilità di ognuno;
- stabiliti sistemi di confronto e di condivisione con gli stessi delle decisioni da prendere all'interno della struttura;
- stabiliti momenti di formazione periodica con il personale su alcune tematiche di rilievo.

7.3 PROGETTAZIONE E/O SVILUPPO

La progettazione non risulta applicabile in quanto le specifiche vengono fornite dal cliente e la nostra struttura lavora sulle richieste dello stesso.

7.4 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

7.4.1. Valutazione dei fornitori

Per assicurare che i prodotti acquistati soddisfino le esigenze dell'azienda e siano conformi ai requisiti concordati, la Direzione predispone una selezione dei fornitori dopo aver individuato:

- La tipologia dei prodotti/servizi acquistati e la loro criticità;
- I criteri di valutazione e selezione dei fornitori.

I dati di input per l'attività di qualifica sono:

- Ordini di fornitura dei prodotti.
- Contratti, lettere di incarico per i fornitori di servizi;
- Documenti attestanti le competenze e qualifiche del personale che influenza i processi primari della società.

Sulla base delle criticità individuate e degli effetti che il prodotto/servizio acquistato potrà avere sulla realizzazione del servizio (conformità del prodotto, sicurezza...) vengono predisposti criteri di valutazione per tutti i fornitori quali ad esempio:

- | | |
|----|--|
| 1. | capacità di fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti normativi e contrattuali; |
| 2. | rispetto dei tempi di consegna o di effettuazione del servizio; |
| 3. | flessibilità del fornitore in termini di disponibilità alle richieste dell'azienda; |
| 4. | completezza documentazione |
| 5. | aspetti economici. |

In casi di fornitori abituali vengono analizzate le forniture dei periodi precedenti mentre per i nuovi fornitori la valutazione verrà effettuata dopo le prime forniture e sulla base di dati

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 6 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

acquisiti tramite brochure, materiale documentale, informazioni ricevute da collaboratori dell'azienda ed eventuali certificazioni di sistema.

Al fine di inserire i fornitori tra quelli qualificati, si procederà all'assegnazione di punteggi sulla base dei criteri di valutazione adottati.

Tutti i punteggi vengono riportati sulla scheda di qualifica e rinnovo fornitori.

Per ogni criterio di valutazione (vedi come esempio i criteri sopra indicati) viene assegnato un punteggio e riportate le necessarie osservazioni; tale valutazione, effettuata dal Responsabile approvvigionamento, prevede come punteggi i seguenti valori:

1 insufficiente ;2 scarso; 3 sufficiente; 4 buono ; 5 ottimo.

Il risultato finale della valutazione servirà per classificare il fornitore; le classi individuate sono:

- Classe A (qualifica massima),
- Classe B (qualifica media),
- Classe C (qualifica minima)
- NQ (non qualificato).

Tale classificazione permette di dotarsi di un criterio di scelta per l'acquisto di materiali e servizi.

7.4.2 Rinnovo della qualifica

RSQ, APV e DIR annualmente esaminano gli ordini espletati dal fornitore per decidere se rinnovare o meno la qualifica allo stesso.

Sulla base dei criteri di valutazione adottati e delle Non Conformità emerse, per quanto riguarda gli aspetti della gestione della fornitura e relativi al prodotto, verrà rivalutato il fornitore annualmente.

Le non conformità potranno emergere dal controllo periodico da parte della direzione e/o dei responsabili dedicati sull'operato del fornitore, dalle verifiche ispettive interne, dai controlli prodotti in accettazione o in fase di utilizzo e dai confronti con i fornitori in outsourcing.

Nella Scheda qualifica e rinnovo fornitori sono riportati, nella sezione relativa al rinnovo, gli stessi criteri di valutazione utilizzati per la qualifica del fornitore.

In base ai criteri di valutazione scelti e le non conformità emesse verso il fornitore durante l'anno ci sarà un aumento o una diminuzione del punteggio iniziale assegnato. (per es. se al requisito "aspetti economici" era stato inizialmente assegnato nella fase di qualifica il valore 4 –ottimo-, successivamente, se durante l'anno il fornitore ha avuto una non conformità relativa allo stesso requisito, la valutazione dell'operato del fornitore passerà da 4 a un valore inferiore da valutare).

Quindi il fornitore verrà riclassificato anche sulla base di eventuali osservazioni positive.

La verifica annuale è oggetto di Riesame da Parte della Direzione.

Il fornitore che non verrà utilizzato per tre anni, sarà cancellato dall'elenco dei fornitori qualificati.

L'andamento nel tempo della qualifica del fornitore potrà essere evidenziato dalla Direzione tramite grafici; quest'ultimi possono essere consegnati al fornitore al fine di dare evidenza del suo standard qualitativo e dei suoi cambiamenti nel tempo.

Tutta la documentazione relativa a ciascun Fornitore Qualificato viene archiviata e gestita da RSQ, insieme ad APV.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 7 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

7.4.3 Gestione acquisti

I **prodotti** principalmente acquistati sono soprattutto materiali di consumo.

- I **servizi** possono comprendere:
- servizi destinati al Sistema Qualità e alla sicurezza:
- servizi di manutenzione attrezzature/strumenti/software

Inoltre l'azienda può subappaltare le seguenti attività:

- trasporti;
- lavori di stireria dei prodotti forniti dal cliente
- operatori destinati al controllo interno in magazzino.

7.4.4 Approvvigionamento di materiali

La responsabilità della preparazione e gestione delle richieste e degli ordini di acquisto è di APV.

APV acquista i prodotti da fornitori qualificati e provvede ad acquistare gli stessi sulla base delle esigenze aziendali.

Le richieste di acquisto vengono formulate ad APV o da operatori incaricati. Quest'ultimi provvedono ad effettuare l'ordine al fornitore o a richiedere un offerta.

Nelle richieste formulate al fornitori sono definiti:

- i requisiti relativi al prodotto;
- i requisiti relativi alla qualifica del personale,ove richiesta;
- requisiti aggiuntivi quali tempi di consegna, modalità di consegna, di pagamento e rispetto delle normative di riferimento.

Il fornitore conferma la richiesta formulata tramite sottoscrizione del documento di acquisto o l'invio di nuova documentazione

7.4.5 Approvvigionamento di servizi e attività in outsourcing

L'approvvigionamento di questi servizi viene richiesto mediante stipulazione di contratti o richieste (ordini) con fornitori qualificati nei servizi approvvigionati.

Qualora fosse necessario stipulare un contratto con un nuovo fornitore, il Responsabile acquisti, effettua una ricerca di mercato per individuare i fornitori che possiedono le caratteristiche di qualità, competenza e competitività delle tariffe .

7.4.6 Controllo materiali e servizi

1) materiali

Il prodotto acquistato viene sottoposto ai seguenti controlli:

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 8 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

- verifica documentale tra ordine di acquisto e i documenti trasmessi dal fornitore (ordini di acquisto, D.d.t. o altro documento fiscale);
- analisi visiva del prodotto;
- controllo integrità imballo ove necessario.

La conformità del materiale acquistato rispetto all'ordine di acquisto viene evidenziata tramite la firma sul documento fiscale.

Tuttavia se il prodotto non risulta conforme e/o non corrispondente ai relativi documenti di spedizione, APV segnala l'eventuale problematica a RSQ stabilendo con gli stessi le soluzioni da adottare (rinvio al fornitore, accettazione..)

2) Servizi in outsourcing

Durante il periodo contrattuale, TEC effettua rilievi sull'espletamento dei servizi affidati in outsourcing.

Le attività vengono tenute sotto controllo tramite la verifica del rispetto dei programmi concordati, della qualità del servizio reso nel rispetto di quanto stabilito a livello contrattuale. La maggior parte dei controlli sui fornitori avviene interrogando i software dedicati che danno la visione dello stato di avanzamento delle commesse e di eventuali problematiche riscontrate in fase di erogazione del servizio. I Fornitori devono, se richiesto da TEC, compilare la modulistica o adottare le modalità interne di gestione al fine di dare evidenza delle attività effettuate.

I controlli effettuati e le non conformità emerse sul fornitore serviranno a RSQ ed APV per mantenere lo stato di fornitore qualificato.

3) Servizi professionali e operativi

Durante il periodo contrattuale, il Responsabile acquisti effettua rilievi sull'espletamento del servizio, costituendo uno storico dei fornitori.

I servizi vengono tenuti sotto controllo tramite la verifica del rispetto dei programmi concordati e di quanto stabilito dai relativi contratti.

7.5 ATTIVITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

7.5.1. Gestione delle attività

La maggior parte dei prodotti gestiti possono essere raggruppati in categorie stabilite dalle differenti modalità di vendita:

- Prodotti venduti in asseriamenti prestabiliti (Casse Standard)
- Prodotti venduti sfusi con asseriamenti variabili
- Prodotti venduti in E-commerce

A seconda del tipo di attività del nostro cliente, i prodotti arrivano in L&TC attraverso spedizioni provenienti dalle loro sedi produttive interne oppure dai loro fornitori esterni.

Su richiesta del cliente vengono organizzati i ritiri direttamente presso i siti produttivi dei clienti.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 9 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

Queste operazioni sono generalmente affidate ad aziende specializzate che, su nostra indicazione, provvedono al prelievo dei prodotti in ogni parte del mondo ed alla consegna presso le nostre strutture.

A tal proposito, il cliente ci informa sul luogo di partenza e sui tempi con cui la merce deve arrivare.

Programmazione e Pianificazione Attività

Generalmente prima della stagione il cliente invia all'ufficio commerciale una pianificazione delle entrate e delle uscite indicando il periodo ipotetico di entrata e di uscita della merce al fine di permettere al responsabile della filiale, in collaborazione con il customer care, di pianificare le attività. A seconda del cliente vengono concordate ulteriori invii di pianificazioni delle entrate e uscite in periodi di tempo più ristretti rispetto alla stagione di riferimento e consegnati, se necessario, aggiornamenti sulla pianificazione dei flussi.

In funzione delle richieste da evadere vengono pianificate giornalmente le fasi di lavoro da effettuare, tramite software dedicato, assegnandole ai vari operatori sulla base dell'abilitazione degli stessi allo svolgimento delle attività.

Ogni attività effettuata dall'operatore viene registrata nel software dedicato al fine di un aggiornamento puntuale dello stato della commessa.

Il cliente abilitato può interrogare il sistema al fine di visionare in tempo reale lo stato dell'ordine.

Registrazione attività

Tutte le attività vengono gestite attraverso l'utilizzo di supporti informatici e/o documenti di registrazione della qualità. Alcuni documenti di registrazione possono essere forniti dal cliente (per es, al fine dell'effettuazione del controllo qualità sulle merci).

Per maggiori dettagli si rinvia alla PRSQ 04.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione

I processi validati e controllati sono quelli relativi alle attività di erogazione del servizio.

Il processo è stato validato dalla direzione tramite la predisposizione di apposite procedure e modalità di lavoro consolidate e/o l'accettazione delle istruzioni fornite dal cliente. La firma della direzione sulle procedure attesta la validazione delle stesse da parte della struttura e la compilazione dei documenti forniti dal cliente attesta l'accettazione dei criteri dettati dal cliente stesso.

Inoltre sono stati adeguatamente formati e informati gli operatori che effettuano le lavorazioni.

Vengono inoltre predisposti contratti con i fornitori in outsourcing, in caso di necessità, aventi tutte le qualifiche per effettuare l'attività, al fine di tutelare l'azienda sul rispetto delle condizioni/leggi di riferimento e richieste o imposte le procedure adottate per l'erogazione dei servizi.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 10 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

La direzione, insieme a TEC, provvede a rivalidare il processo in caso di variazione dei parametri e a definire le eventuali nuove modalità di gestione in sede di riesame periodico della direzione.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Identificazione e rintracciabilità dei prodotti

I materiali eventualmente acquistati vengono sottoposti ai seguenti controlli:

- verifica documentale tra ordine di acquisto e i documenti trasmessi dal fornitore (ordini di acquisto, D.d.t. o altro documento fiscale);
- analisi visiva e dimensionale del prodotto;
- verifica eventuali certificati presenti per legge.

Tutti i prodotti vengono identificati da APV o dagli ASSISTANT di magazzino sulla base di quanto previsto sull'ordine di acquisto e apponendo sul documento fiscale di accompagnamento merci l'evidenza della conformità dei materiali acquistati.

La firma di APV, Di RSQ o degli operatori sul documento fiscale sancisce il controllo della conformità dei prodotti e del relativo svincolo per l'utilizzo.

Identificazione e rintracciabilità del servizio

Sui software dedicati e i documenti di registrazione cartacei vengono evidenziate le attività svolte e la rintracciabilità delle stesse, compresi i controlli effettuati di fase e finali.

7.5.4 Proprietà del cliente

Lo scopo è quello di illustrare le attività e le modalità con cui trattare i prodotti forniti dal cliente.

Tutti i documenti forniti dal cliente vengono conservati con cura presso la sede dell'azienda al fine della visualizzazione da parte dei soggetti incaricati.

I documenti vengono visionati solo dagli operatori autorizzati e responsabili dell'erogazione dei servizi al cliente.

Inoltre, al fine di garantire la corretta conservazione dei dati forniti dai clienti, l'azienda conserva gli stessi con le dovute attenzioni, conservandoli in appositi spazi non accessibili direttamente dal pubblico, nel rispetto della Privacy del cliente.

Proprietà fornite dal cliente sono anche i prodotti stoccati in magazzino in attesa di essere spediti a destinazione.

I prodotti vengono controllati, prima di essere collocati, secondo i criteri stabiliti nella prsq 04, in accordo alle disposizioni fornite dal cliente.

Inoltre i prodotti vengono adeguatamente conservati in appositi spazi dedicati. Presso la sede sono presenti sistemi di sorveglianza all'avanguardia che danno adeguate garanzie al cliente.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 11 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

Eventuali problematiche emerse vengono sempre gestite in accordo con il cliente. In caso di NC emerse sulla corretta conservazione delle proprietà del cliente, RSQ provvede a darne evidenza nel registro delle non conformità.

7.5.4 Conservazione dei prodotti

I prodotti contenuti in magazzino vengono conservati in apposite scaffalature e spazi adeguatamente collocati al fine di garantire la sicurezza. Quest' ultimi vengono identificati al momento dell'arrivo e rintracciati tramite l'aiuto di un apposito software dedicato.

La movimentazione dei prodotti viene effettuata con l'accortezza dovuta al fine di evitare danneggiamenti o alterazioni dei parametri sia fisici.

il resp.le ha la responsabilità della corretta conservazione dei materiali e prodotti in magazzino e della gestione della scorta minima per i prodotti ritenuti critici e da tenere sotto controllo in quanto utilizzati con ciclicità all'interno dell'azienda.

Movimentazione

La movimentazione dei carichi in officina è eseguita con automezzi adeguati usati da personale appositamente addestrato all'uso e nel rispetto delle prescrizioni contenute nelle norme antinfortunistiche.

7.6 CONTROLLO DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Lo strumento di misura utilizzato per tenere sotto controllo alcuni processi è la bilancia. Le bilance sono presenti presso il magazzino e servono per pesare i colli prima della consegna al cliente/destinatario del prodotto.

Quest'ultime vengono controllate in due modi:

- attraverso riscontro tra il peso evidenziato dalla bilance e il peso riscontrato presso la sede di stoccaggio del trasportatore.
- Attraverso un controllo con cadenza semestrale delle bilance, consistente in una pesatura di un'oggetto di peso noto presso tutte le bilance presenti in sede.

OPERATOR o il personale autorizzato ha la responsabilità di tenere aggiornata una scheda di taratura per ogni strumento (**All.04-M**). Quest'ultima riporta le modalità di taratura adottate per tarare/controllare gli strumenti e le tolleranze previste e viene conservata da RSQ al termine della registrazione.

Inoltre, in caso di disallineamento tra quanto risulta dalla lettura delle bilance e quanto dichiarato dal trasportatore si provvede a fare un controllo attraverso le modalità definite nella scheda di cui sopra e a gestire le risultanze emerse direttamente con il trasportatore.

Eventuali non conformità vengono gestite attraverso la registrazione e l'evidenza della gestione nel registro delle non conformità.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 12 di 12	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 07	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		

PROCEDURE ALLEGATE E RELATIVE RESPONSABILITA'

CODICE PROCEDURA	DESCRIZIONE	EMISSIONE	APP.	RIF. SEZIONE MSQ
PRSQ 02	Processo di acquisizione ordini	SALES	DIR	Sez. 7
PRSQ 03	Qualifica dei fornitori	RSQ	DIR	Sez. 7
PRSQ 04	Processo di erogazione del servizio	OPERATION	DIR	Sez. 7
Allegati: All. 04- M - Scheda controllo/taratura strumento				