



ED E' SUBITO VIAGGI di SOTUR SRL

Certificazione del sistema di gestione

Rapporto d'Audit: Prima Verifica Periodica di Mantenimento:

Bureau Veritas Italia SpA



Organizzazione

Nome dell'organizzazione ED E' SUBITO VIAGGI di SOTUR SRL

Indirizzo Via di Tor Fiorenza, 35

Città Roma

CAP 00199

Provincia -

Paese Italy

N. Telefono 0686398970

N. Fax 0686398998

N. contratto 60308886

Informazioni sul referente

Nome referente STEFANIA PICARI

N. Telefono 0686398970

indirizzo email s.picari@sbitoviaqqi.it

Informazioni di Audit

Audit Standard(s) ISO 9001

N. di addetti 7

N. di siti 1

Tipo di audit Prima Verifica Periodica di Mantenimento:

Data inizio Audit 25/10/2012

Data fine audit 25/10/2012

Durata 1

Data del prossimo audit 24/10/2013

Informazioni Auditor

Team leader ROBERTO SCRIMA

In caso di audit multi-sito viene prodotto ed allegato al rapporto un elenco di tutti i siti nei quali è applicato il sistema di gestione.

Distribuzione direzione aziendale



Riepilogo dei risultati di audit

Numero di Non Conformità registrate	Maggiore 0	Minore 0
E' richiesto follow-up?	N	
Data di inizio Follow-up		
Durata (giorni)	0	
Data attuale follow-up	~	
Verifica documentale		
Audit in campo		

Raccomandazione Team Leader

Standard	Raccomandazione Team Leader	Motivazione per il rilascio o modifica del certificato
ISO 9001	Mantenere la certificazione	Transfer Audit - Audit di Mantenimento

Standard	Accreditamento	Copie Cert.	Lingua
ISO 9001	ACCREDIA	0	Italiano

Scopo di certificazione (la descrizione dello scopo va verificata e appare nello spazio sottostante)

Standard	Lingua	Scopo di certificazione (la descrizione dello scopo va verificata e appare
ISO 9001	Inglese	Tour Operator Services.
ISO 9001	Italiano	Servizi di Tour Operator.

Esame documentale

<i>Esame documentale</i>	<i>Conforme?</i>	<i>Commenti</i>
SQ / Requisiti Generali (4.1) e Requisiti Relativi alla documentazione (4.2.1)	X	
Manuale qualità (4.2.2)	X	
Controllo dei documenti (4.2.3)	X	
Controllo delle registrazioni (4.2.4)	X	
Impegno della direzione (5.1)	X	
Attenzione focalizzata al cliente (5.2)	X	
Politica per la qualità (5.3) e Pianificazione(5.4)	X	
Responsabilità ed autorità (5.5.1)	X	
Rappresentante della direzione (5.5.2)	X	
Comunicazione interna (5.5.3)	X	
Riesame da parte della Direzione /Elementi in ingresso/in uscita per/da riesame (5.6)	X	
Messa a disposizione delle risorse (6.1)	X	
Risorse Umane / Generalità / Competenza, consapevolezza e addestramento (6.2)	X	
Infrastrutture / Ambiente di lavoro (6.3 / 6.4)	X	
Realizzazione del prodotto / Pianificazione della realizzazione del prodotto (7.1)	X	
Determinazione dei requisiti relativi al prodotto (7.2.1) Riesame dei requisiti relativi al prodotto (7.2.2)	X	
Comunicazione con il cliente (7.2.3)	X	
Progettazione e Sviluppo (7.3)	X	
Processo di approvvigionamento (7.4.1) Informazioni per l'approvvigionamento (7.4.2)	X	
Verifica dei prodotti approvvigionati (7.4.3)	X	

Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi (7.5.1)	X	
Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi (7.5.2)	X	
Identificazione e rintracciabilità (7.5.3)	X	
Proprietà del cliente (7.5.4)	X	
Conservazione dei prodotti (7.5.5)	X	
Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione (7.6)	X	
Generalità su misurazioni, analisi e miglioramento (8.1)	X	
Monitoraggi e misurazioni (8.2.1)	X	
Audit interni (8.2.2)	X	
Monitoraggio e misurazione dei processi (8.2.3)	X	
Monitoraggio e misurazione dei prodotti (8.2.4)	X	
Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi (8.3)	X	
Analisi dei dati (8.4)	X	
Miglioramento (8.5.1)	X	
Azioni correttive (8.5.2)	X	
Azioni preventive (8.5.3)	X	

Risultati dell' Esame Documentale e Commenti Initial Audit

CONFORME ALLA NORMA 9001:2008

Manuale Organizzazione - Data o N. revisione :

14-10-2**Esame documentale completato il:**

25/10/2012

Riepilogo Audit

Il campionamento effettuato nel corso del presente audit risulta sufficiente ed adeguato alla realtà aziendale.

E' stato verificato il recepimento delle osservazioni formulate nel precedente audit

Oggetto dell'Audit

Gli obiettivi del presente audit sono:

0. Per Initial Audit, verificare che l'organizzazione sia pronta per sostenere il Main Audit
1. Confermare che il sistema di gestione sia applicato conformemente a tutti i requisiti della norma di riferimento;
2. Confermare che l'organizzazione abbia efficacemente implementato gli adeguamenti pianificati;
3. Confermare che il sistema di gestione consente il raggiungimento degli obiettivi della politica dell'organizzazione.

Risultato dell'Audit

I risultati dell'audit sono stati riesaminati, in particolare per assicurare che siano state adottate adeguate azioni correttive per la gestione delle eventuali Non Conformità rilevate.

Commenti

VERIFICA OBBLIGATORIA DEI REQUISITI:

Il Sistema risulta complessivamente ben implementato e conforme alla norma di riferimento. Si rileva quanto segue:

Direzione impegnata e consapevole e coinvolta

Gestione della documentazione di sistema adeguata: Sistema documentale adeguato alle dimensioni aziendali - Registrazioni complete e corrette

Implementazione del sistema di gestione conforme alle procedure interne e complessivamente esaustiva e sistematica

Miglioramento attuato efficacemente ed in modo efficiente

Capacità di raggiungimento degli obiettivi e relativo monitoraggio ottimamente attuato in quanto effettuato con regolarità. Discreta capacità di monitoraggio dei processi eseguita annualmente mediante opportuni indicatori

Verifiche ispettive interne eseguite nel rispetto dei piani stabiliti ad inizio anno

Riesame della Direzione comprendente gli elementi in ingresso ed in uscita previsti dalla norma e relativi al periodo precedente ed a quello successivo

Azioni correttive e preventive gestite in conformità alle procedure di riferimento. verifica dell'efficacia attuata correttamente

Risorse umane adeguatamente formate ed in possesso delle abilitazioni previste dalla normativa vigente e conformi ai profili di ruolo

Sistema complessivamente efficace e capace di garantire la conformità del servizio ai requisiti espressi del cliente (agenzie - enti - associazioni e clienti privati)

Best practices

gestione servizi tour operator

GESTIONE PROGETTAZIONE

ANALISI CUSTOMER SATISFACTION

Osservazioni

1. VALUTARE L'OPPORTUNITA' DI FORMALIZZARE CON MAGGIOR GRADO DI DETTAGLIO LE AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE



Bureau Veritas Certification

Requisiti cogenti

9001-2008
9004-2009
9000-2005
19001-2012
81-2008
196-2003
79-2011

Riepilogo Report di audit Standard

Esclusioni	Dipartimento / Attività / Processo															
	servizi di tour operator	DOCUMENTAZIONE E DIREZIONE	MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO	ACQUISTI E FORNITORI	PROGETTAZIONE	RISORSE UMANE	RISORSE MATERIALI	COMMERCIALE	Totale							
4 Sistema di gestione per la qualità			✓													
4.1 Requisiti generali			✓													
4.2.1 Requisiti relativi alla documentazione			✓													
4.2.2 Manuale della qualità			✓													
4.2.3 / 4.2.4 Tenuta sotto controllo di documenti e registra...			✓													
5.1 Impegno della direzione		✓														
5.2 Attenzione focalizzata al cliente		✓														
5.3 Politica per la qualità		✓														
5.4 Pianificazione		✓														
5.5 / 5.5.1 Responsabilità autorità e comunicazione		✓														
5.5.2 Rappresentante della direzione		✓														
5.5.3 Comunicazione interna		✓														
5.6 Riesame della Direzione		✓														
6 / 6.1 Messa a disposizione delle risorse						✓										
6.2 Risorse Umane / Generalità						✓										
6.3 Infrastrutture																
6.4 Ambiente di lavoro																
7 Realizzazione del prodotto	✓															
7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto	✓															
7.2 Processi relativi al cliente																
7.3 Progettazione e sviluppo																
7.4 Approvvigionamento					✓											
7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati					✓											
7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e ...	✓															
7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione...	✓															
7.5.3 Identificazione e tracciabilità	✓															
7.5.4 Proprietà del Cliente	✓															
7.5.5 Conservazione dei prodotti	✓															
7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitora...	✓															
8 / 8.1 Misurazioni analisi e miglioramento / Generalità		✓														
8.2.1 Monitoraggi e misurazioni / Soddisfazione del cliente		✓														
8.2.2 Audit interni		✓														
8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi		✓														
8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti		✓														
8.3 Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme		✓														
8.4 Analisi dei dati		✓														
8.5 / 8.5.1 Miglioramento / Miglioramento continuo		✓														
8.5.2 / 8.5.3 Azioni correttive / Azioni preventive		✓														
Uso del logo		✓														
Totale																



Bureau Veritas Certification

Commenti esame documentale

CONFORME ALLA NORMA 9001:2008

Data di preparazione del piano di audit : 20/10/2012

Data	Ora	Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Requisito
25/10/2012	09.00	Riunione di apertura	SEDE LEGALE ED OPERATIVA		RBS	
25/10/2012	09.15	Visita del sito	SEDE LEGALE ED OPERATIVA		RBS	
25/10/2012	09.30	Audit	SEDE LEGALE ED OPERATIVA	DOCUMENTAZIONE E DIREZIONE	RBS	4 Sistema di gestione per la qualità 4.1 Requisiti generali 4.2.1 Requisiti relativi alla documentazione 4.2.2 Manuale della qualità 4.2.3 / 4.2.4 Tenuta sotto controllo di documenti e registrazioni 8 / 8.1 Misurazioni analisi e miglioramento / Generalità 8.2.1 Monitoraggi e misurazioni / Soddisfazione del cliente 8.2.2 Audit interni 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti 8.3 Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme 8.4 Analisi dei dati 8.5 / 8.5.1 Miglioramento / Miglioramento continuo 8.5.2 / 8.5.3 Azioni correttive / Azioni preventive Uso del logo
25/10/2012	10.30	Audit	SEDE LEGALE ED OPERATIVA	MISURAZIONI ANALISI E MIGLIORAMENTO	RBS	5.1 Impegno della direzione 5.2 Attenzione focalizzata al cliente 5.3 Politica per la qualità 5.4 Pianificazione 5.5 / 5.5.1 Responsabilità autorità e comunicazione 5.5.2 Rappresentante della direzione 5.5.3 Comunicazione interna 5.6 Riesame della Direzione
25/10/2012	11.30	Audit	SEDE LEGALE ED OPERATIVA	servizi di tour operator	RBS	7 Realizzazione del prodotto 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi 7.5.3 Identificazione e tracciabilità 7.5.4 Proprietà del Cliente 7.5.5 Conservazione dei prodotti 7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione
25/10/2012	13.30	Pranzo	SEDE LEGALE ED OPERATIVA		RBS	

Data	Ora	Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Requisito
25/10/2012	14.30	Audit	SEDE LEGALE ED OPERATIVA	servizi di tour operator	RBS	7 Realizzazione del prodotto 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi 7.5.3 Identificazione e tracciabilità 7.5.4 Proprietà del Cliente 7.5.5 Conservazione dei prodotti 7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione
25/10/2012	15.30	Audit	SEDE LEGALE ED OPERATIVA	RISORSE UMANE	RBS	6 / 6.1 Messa a disposizione delle risorse 6.2 Risorse Umane / Generalità
25/10/2012	16.30	Audit	SEDE LEGALE ED OPERATIVA	ACQUISTI E FORNITORI	RBS	7.4 Approvvigionamento 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati
25/10/2012	17.30	Riunione di chiusura	SEDE LEGALE ED OPERATIVA		RBS	

Il programma ha natura indicativa e potrà essere modificato in sede di riunione iniziale in base alle esigenze e disponibilità aziendali e del team di verifica.

Note:

Si prega cortesemente di predisporre tutte le autorizzazioni necessarie per l'accesso alla / e Vostra / e Sedi, la disponibilità di un locale con scrivania per le riunioni interne al gruppo di Verifica Ispettiva e di fornire le opportune istruzioni di sicurezza ai nostri incaricati.

Si prega inoltre di preparare per ogni valutatore una copia di:

- presente documento
- organigramma nominativo
- elenco documenti aziendali

Commenti

L'AZIENDA HA RICHIESTO LA RIEMISSIONE DEL CERTIFICATO IN QUANTO FIN DA OTTOBRE 2011 E' STATO RICHIESTA L'EMISSIONE DELLO STESSO CON LA DIZIONE "ED E' SUBITO VIAGGI di SOTUR SRL"

LO STESSO DEVE ESSERE ACCOMPAGNATO DAL LOGO AZIENDALE.

A MAURO BASSOTTI E' STATA DATA CONFERMA DELLA FATTIBILITA' DA EMANUELA CORSALE.



Bureau Veritas Certification

Siti (inclusi nello scopo di certificazione)

sede principale

Nome Sito	SEDE LEGALE ED OPERATIVA
Indirizzo	Via di Tor Fiorenza, 35
Città	Roma
Provincia	-
Paese	Italy
CAP	00199