



Certificazione- Rapporto di audit

TIVOLI JET SRL

60585539

Bureau Veritas Italia SpA

Verifica di Rinnovo - 2018 / ISO 9001:2015

Indice

1 Informazioni Generali

- 1.1 Informazioni dell'organizzazione
- 1.2 Informazioni sul Referente

2 Informazioni di Audit

- 2.1 Norma di riferimento
- 2.2 Campo di applicazione della certificazione
- 2.3 Informazioni sul gruppo di audit
- 2.4 Campo di applicazione dell'audit
 - Oggetto dell'Audit
 - Piano di verifica
 - Criteri di valutazione Audit (Generale e Requisiti conformità Legislativa)

3 Processi

- 3.1 Esame Documentale
- 3.2 Riepilogo del rapporto di audit per norma
- 3.3 Rapporto Non Conformità

4 Performance attuali

5 Riepilogo rapporto d'audit

- 5.1 Risultati di audit
- 5.2 Riepilogo dei risultati di audit
- 5.3 Efficacia del Sistema di gestione
- 5.4 Buone prassi osservate

6 Raccomandazioni del Team Leader

7 Programma di sorveglianza

8 Programma di audit

9 Pianificazione audit successivo

10 Informazioni Certificato

1 Informazioni Generali

1.1 Informazioni dell'organizzazione

Nome dell'organizzazione	TIVOLI JET SRL		
Indirizzo	Via Colle Nocello, 47		
Città	GUIDONIA MONTECELIO		
CAP	00012		
Provincia	RM1		
Paese	Italy		
N. Telefono	07741925198	N. Fax	07741925198
N. contratto	60585539		

1.2 Informazioni sul Referente

Nome referente	Paola Scrocca		
indirizzo email	info@tivolijet.it	N. Telefono	07741925198

2 Informazioni di Audit

2.1 Norma di riferimento

Audit Standard(s)	ISO 9001:2015
-------------------	---------------

2.2 Campo di applicazione della certificazione

Lingua	Standard	Nome Sito	sede principale	Scopo di certificazione (la descrizione dello scopo va verificata e appare nello spazio sottostante)
Italiano	ISO 9001:2015	SEDE LEGALE E OPERATIVA	✓	Manutenzione ordinaria e straordinaria di reti fognarie compresa videoispezione e risanamento. Trasporto rifiuti speciali e pericolosi.
Inglese	ISO 9001:2015	SEDE LEGALE E OPERATIVA	✓	-

N. di siti	1
N. di addetti	31
sede principale	SEDE LEGALE E OPERATIVA

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.

Tipo di audit	Verifica di Rinnovo - 2018				
Data inizio Audit	10/07/2018	Data fine audit	17/07/2018	Durata	1,5

2.3 Informazioni sul gruppo di audit

Team leader	Iniziali	team member	Iniziali
MASSIMILIANO CAMBERINI	MCB		

2.4 Campo di applicazione dell'audit

Oggetto dell'Audit

1. confermare che il sistema di gestione è conforme a tutti i requisiti della norma di riferimento;
 2. confermare che l'organizzazione ha efficacemente realizzato ciò che ha pianificato;
 3. confermare che il sistema di gestione è in grado di soddisfare le politiche e gli obiettivi dell'organizzazione e valutare la capacità del sistema di gestione di garantire che l'organizzazione cliente soddisfi i requisiti applicabili di natura legale, regolamentare e contrattuale;
 4. per quanto applicabile, identificare le aree per il potenziale miglioramento del sistema di gestione
 5. Lo scopo dell'audit di fase 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione del cliente.
- Deve riguardare almeno quanto segue:
- a) le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo
 - b) il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo)
 - c) il sistema di gestione del cliente e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali
 - d) la tenuta sotto controllo dei processi del cliente
 - e) gli audit interni e il riesame da parte della direzione
 - f) la responsabilità della direzione per le politiche del cliente
 - g) i collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo), tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni

Piano di verifica

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
10/07/2018 - 09:00 Riunione di apertura	SEDE LEGALE E OPERATIVA		MCB	

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
10/07/2018 - 09:30	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Cantiere	MCB	
Audit	Requisito :			4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto			4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate
	4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità			6 PIANIFICAZIONE
	6.1			6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento
				8 ATTIVITA' OPERATIVE
	zioni per affrontare rischi e opportunità			8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi
	6.3 Pianificazione delle modifiche			8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi
	8.1 Pianificazione e controlli operativi			8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi
	8.2.1			8.3.1 Generalità
				8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo
	omunicazione con il cliente			8.3.5 Output della progettazione e sviluppo
	8.2.3			8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
				8.4.2 Tipo ed estensione del controllo
	iesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi			8.5 Produzione ed erogazione dei servizi
	8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi			8.5.2 Identificazione e rintracciabilità
	8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo			8.5.4 Preservazione
	8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo			8.5.6 Controllo delle modifiche
	8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo			8.7 Controllo degli output non conformi
	8.4.1 Generalità			
	8.4.3			
	nformazione ai fornitori esterni			
	8.5.1			
	ontrollo della produzione e dell'erogazione di servizi			
	8.5.3			
	roprietà che appartengono al cliente o ai fornitori esterni			
	8.5.5 Attività post-consegna			
	8.6 Rilascio di prodotti e servizi			

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
10/07/2018 - 13:00 Pausa	SEDE LEGALE E OPERATIVA		MCB	
10/07/2018 - 14:00 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Processi operativi	MCB	
	Requisito : 8.1 Pianificazione e controlli operativi 8.2.1 omunicazione con il cliente 8.2.3 iesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo 8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo 8.4 ontrollo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo 8.5 roduzione ed erogazione dei servizi 8.5.2 dentificazione e rintracciabilità 8.5.4 reservazione 8.5.6 Controllo delle modifiche 8.7 Controllo degli output non conformi			
	8 ATTIVITA' OPERATIVE 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi 8.3.1 Generalità 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo 8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo 8.4.1 Generalità 8.4.3 Informazione ai fornitori esterni 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione di servizi 8.5.3 Proprietà che appartengono al cliente o ai fornitori esterni 8.5.5 Attività post-consegna 8.6 Rilascio di prodotti e servizi			

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
10/07/2018 - 17:50 Riunione di feedback	SEDE LEGALE E OPERATIVA		MCB	
17/07/2018 - 14:00 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Contesto Dell'Organizzazione	MCB	
	Requisito : 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto 4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità	4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate 4.4 Il Sistema di gestione per la qualità e relativi processi		
17/07/2018 - 14:30 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Leadership	MCB	
	Requisito : 5.1 Leadership e impegno 5.1.2 Focalizzazione sul cliente 5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	5 LEADERSHIP 5.1.1 Generalità 5.2 Politica 5.2.2 Comunicare la Politica per la qualità		
17/07/2018 - 15:00 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Pianificazione	MCB	
	Requisito : 6.1 zioni per affrontare rischi e opportunità 6.3 Pianificazione delle modifiche	6 PIANIFICAZIONE 6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento		
17/07/2018 - 16:00 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Supporto	MCB	
	Requisito : 7.1 Risorse 7.1.2 Persone 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.6 Conoscenza organizzativa 7.3 Consapevolezza 7.5 Informazioni Documentate 7.5.2 reazione e aggiornamento	7 SUPPORTO 7.1.1 Generalità 7.1.3 Infrastruttura 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 7.2 Competenza 7.4 Comunicazione 7.5.1 Generalità 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate		

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
17/07/2018 - 16:30	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Valutazione delle prestazioni	MCB	
Audit	Requisito : 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 9.1.2 Soddisfazione del cliente 9.2 udit Interno 9.3.1 Generalità 9.3.3 Output al riesame della Direzione	9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 9.1.1 Generalità 9.1.3 Analisi e valutazione 9.3 Riesame della Direzione 9.3.2 Input al riesame della Direzione		
17/07/2018 - 17:00	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Miglioramento continuo	MCB	
Audit	Requisito : 10.1 Generalità 10.3 Miglioramento continuo	10 MIGLIORAMENTO 10.2 Non Conformità e azioni correttive		
17/07/2018 - 17:50	SEDE LEGALE E OPERATIVA		MCB	
Riunione di chiusura				

Data di preparazione del piano di audit	03/07/2018
Commenti	

Criteri di valutazione Audit (Generale e Requisiti conformità Legislativa)

Presenti elenco Leggi e regolamenti.

3 Processi

3.1 Esame Documentale

Esame documentale	Conforme	Commenti
4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	X	
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	X	
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	X	
4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità	X	
4.4 Il Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	X	
5 LEADERSHIP	X	
5.1 Leadership e impegno	X	
5.1.1 Generalità	X	
5.1.2 Focalizzazione sul cliente	X	
5.2 Politica	X	
5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità	X	
5.2.2 Comunicare la Politica per la qualità	X	
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	X	
6 PIANIFICAZIONE	X	
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	X	
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	X	
6.3 Pianificazione delle modifiche	X	
7 SUPPORTO	X	
7.1 Risorse	X	
7.1.1 Generalità	X	
7.1.2 Persone	X	

Esame documentale	Conforme	Commenti
7.1.3 Infrastruttura	X	
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi	X	
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione	X	
7.1.6 Conoscenza organizzativa	X	
7.2 Competenza	X	
7.3 Consapevolezza	X	
7.4 Comunicazione	X	
7.5 Informazioni Documentate	X	
7.5.1 Generalità	X	
7.5.2 Creazione e aggiornamento	X	
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	X	
8 ATTIVITA' OPERATIVE	X	
8.1 Pianificazione e controlli operativi	X	
8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi	X	
8.2.1 Comunicazione con il cliente	X	
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	X	
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi	X	
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	X	
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	X	
8.3.1 Generalità	X	
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo	X	
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo	X	
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo	X	
8.3.5 Output della progettazione e sviluppo	X	

Esame documentale	Conforme	Commenti
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo	X	
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	X	
8.4.1 Generalità	X	
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo	X	
8.4.3 Informazione ai fornitori esterni	X	
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi	X	
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione di servizi	X	
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità	X	
8.5.3 Proprietà che appartengono al cliente o ai fornitori esterni	X	
8.5.4 Conservazione	X	
8.5.5 Attività post-consegna	X	
8.5.6 Controllo delle modifiche	X	
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	X	
8.7 Controllo degli output non conformi	X	
9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	X	
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	X	
9.1.1 Generalità	X	
9.1.2 Soddisfazione del cliente	X	
9.1.3 Analisi e valutazione	X	
9.2 Audit Interno	X	
9.3 Riesame della Direzione	X	
9.3.1 Generalità	X	
9.3.2 Input al riesame della Direzione	X	

Esame documentale	Conforme	Commenti	
9.3.3 Output al riesame della Direzione	X		
10 MIGLIORAMENTO	X		
10.1 Generalità	X		
10.2 Non Conformità e azioni correttive	X		
10.3 Miglioramento continuo	X		
Uso del logo	X		
Risultati dell' Esame Documentale e Commenti Initial Audit			
Manuale Organizzazione - Data o N. revisione	-	Esame documentale completato il	10/07/2018

3.2 Riepilogo del rapporto di audit per norma ISO 9001:2015

Requisiti	Dipartimento / Attività / Processo																Totale
	Contesto Dell'Organizzazione	Leadership	Pianificazione	Supporto	Processi operativi	Valutazione delle prestazioni	Miglioramento continuo	Caniere									
4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	✓							✓									1
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	✓							✓									
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti int...	✓							✓									
4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gest...	✓							✓									
4.4 Il Sistema di gestione per la qualità e relativi process...	✓																
5 LEADERSHIP		✓															
5.1 Leadership e impegno		✓															
5.1.1 Generalità		✓															
5.1.2 Focalizzazione sul cliente		✓															
5.2 Politica		✓															
5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità		✓															
5.2.2 Comunicare la Politica per la qualità		✓															
5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione		✓															
6 PIANIFICAZIONE			✓					✓									
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità			✓					✓									
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro ra...			✓					✓									
6.3 Pianificazione delle modifiche			✓					✓									
7 SUPPORTO				✓													
7.1 Risorse				✓													
7.1.1 Generalità				✓													
7.1.2 Persone				✓													
7.1.3 Infrastruttura				✓				1									
7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi				✓													
7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione				✓													
7.1.6 Conoscenza organizzativa				✓													
7.2 Competenza				✓													
7.3 Consapevolezza				✓													
7.4 Comunicazione				✓													
7.5 Informazioni Documentate				✓													
7.5.1 Generalità				✓													
7.5.2 Creazione e aggiornamento				✓													
7.5.3 Controllo delle informazioni documentate				✓													
8 ATTIVITA' OPERATIVE					✓			✓									
8.1 Pianificazione e controlli operativi					✓			✓									
8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi					✓			✓									
8.2.1 Comunicazione con il cliente					✓			✓									

	Dipartimento / Attività / Processo																Totale
	Contesto Dell'Organizzazione	Leadership	Pianificazione	Supporto	Processi operativi	Valutazione delle prestazioni	Miglioramento continuo	Cantieri									
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e se...					✓			✓									
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi					✓			✓									
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi					✓			✓									
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi					✓			✓									
8.3.1 Generalità					✓			✓									
8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo					✓			✓									
8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo					✓			✓									
8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo					✓			✓									
8.3.5 Output della progettazione e sviluppo								✓									
8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo					✓			✓									
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'...					✓			✓									
8.4.1 Generalità					✓			✓									
8.4.2 Tipo ed estensione del controllo					✓			✓									
8.4.3 Informazione ai fornitori esterni					✓			✓									
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi					✓			✓									
8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione di serviz...					✓			✓									
8.5.2 Identificazione e rintracciabilità					✓			✓									
8.5.3 Proprietà che appartengono al cliente o ai fornitori e...					✓			✓									
8.5.4 Preservazione					✓			✓									
8.5.5 Attività post-consegna					✓			✓									
8.5.6 Controllo delle modifiche					✓			✓									
8.6 Rilascio di prodotti e servizi					✓			✓									
8.7 Controllo degli output non conformi					✓			✓									
9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI						✓											
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione						✓											
9.1.1 Generalità						✓											
9.1.2 Soddisfazione del cliente						✓											
9.1.3 Analisi e valutazione						✓											
9.2 Audit Interno						✓											
9.3 Riesame della Direzione						✓											
9.3.1 Generalità						✓											
9.3.2 Input al riesame della Direzione						✓											
9.3.3 Output al riesame della Direzione						✓											
10 MIGLIORAMENTO							✓										
10.1 Generalità							✓										
10.2 Non Conformità e azioni correttive							✓										
10.3 Miglioramento continuo							✓										
Uso del logo																	
Totale								1									1

Esclusioni	Giustificazione dell'esclusione
- 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	l'Azienda svolge la manutenzione sotto indicazioni del Cliente su infrastrutture di proprietà del Cliente

3.3 Rapporto Non Conformità

Le Non conformità descritte in questo modulo devono essere gestite attraverso un processo di azione correttiva da parte dell'organizzazione, in accordo con il tipo di azione correttiva richiesta dalla norma di riferimento.

Qui di seguito troverete i requisiti della divisione Certificazione di Bureau Veritas per:

- (a) i tempi previsti per affrontare la non conformità
- (b) i contenuti della risposta del Cliente.

(a) Tempi previsti per affrontare la non conformità

Le azioni correttive per risolvere **Non conformità maggiori** devono essere affrontate immediatamente. Correzione, Analisi delle cause e Piano d'azione correttiva insieme a soddisfacenti evidenze di attuazione devono essere presentate entro **90 giorni dopo l'ultimo giorno dell'audit a meno che l'organizzazione si sia accordata con l'ufficio Certificazione di Bureau Veritas per un periodo di tempo più lungo.**

Il riesame delle non conformità è effettuato per via documentale. Tuttavia, a seconda della gravità dei risultati, il nostro valutatore può effettuare una visita di follow-up per confermare le azioni intraprese, valutare la loro efficacia, e stabilire se la certificazione può essere rilasciata o mantenuta.

Per una **non conformità minore**, la correzione, l'analisi delle cause e il piano di azione correttiva devono essere approvati dal team leader e la verifica di attuazione ed efficacia delle azioni correttive intraprese è eseguita durante l'audit successivo.

Si raccomanda al Cliente di fornire al più presto le proposte per lasciare il tempo di effettuare eventuali verifiche supplementari.

Per i rinnovi, i limiti di tempo per gestire le NC saranno definite dal Team Leader in modo da poterle implementare prima della data di scadenza della certificazione.

Tutte le proposte alle non conformità che sono state rilevate possono essere gestite sia su supporto cartaceo che per via elettronica utilizzando il presente NCR (consigliabile) e trasmesso all'ufficio Certificazione di Bureau Veritas.

(b) Contenuti della risposta del Cliente

La proposta del cliente nel NCR deve essere esaminata dal Team leader nelle sue 3 parti; correzione, analisi delle cause e azioni correttive. Nella revisione delle tre parti, il valutatore verifica l'esistenza di un piano e verifica che il piano stesso sia stato attuato.

Correzione

1. L'estensione della non conformità è stata determinata? La NCR è stata corretta e il Cliente ha controllato il proprio sistema di gestione per verificare se ci siano altri elementi analoghi che necessitano di correzioni? (Assicurarsi che la correzione risponda alla domanda "E' questo un caso isolato o no?" In altre parole "C'è il rischio che questo possa ripresentarsi in altro sito / servizio?")
2. Se la correzione non può essere immediata, potrebbe essere appropriato un piano per rispondere alle NC che includa l'identificazione delle parti responsabili delle azioni e un programma (compreso di date) per l'implementazione;
3. Evidenza che la correzione sia stata applicata, o che il piano sia in fase di attuazione.

Analisi della Causa Profonda (Root Cause):

1. L'analisi della Causa Profonda non deve semplicemente ripetere le risultanze dell'audit o riportare la causa diretta;
2. Una buona analisi porta a determinare la vera Causa Profonda (ad es., il non seguire una procedura è una Causa Diretta, il determinare perché qualcuno non ha seguito una procedura conduce alla Causa Profonda);
3. L'enunciazione della Causa Profonda deve focalizzarsi su un singolo problema senza possibilità di ulteriori incertezze sulla sua definizione. Se si possono effettuare ancora domande sull'analisi delle cause, ciò significa che l'analisi stessa non è stata sufficientemente approfondita
4. Assicurarsi che la causa principale risponda alla domanda: "Che cosa nel sistema non ha funzionato così da provocare il problema?"
5. Incolpare l'operatore non sarà accettata come sola causa profonda.
6. Considerare sia i problemi relativi al processo sia il perché il sistema ha fallito nello scoprire la non conformità.

Azione Correttiva:

1. L'AC, o il piano per le AC, fa riferimento alla/e Causa/e Profonda/e determinata/e nell'analisi effettuata prima; se la causa profonda non è stata ben definita non è possibile prevenire il ripetersi del problema.
2. Per essere accettato, il piano deve includere:
 - Azioni che si riferiscano alla/e Causa/e Profonda/e;
 - Identificazione delle parti responsabili delle azioni;
 - Un programma (comprensivo di date) per l'implementazione;
 - Un "cambiamento" del sistema. La formazione e / o la pubblicazione di una informazione in genere non sono delle modifiche al sistema.
3. Per accettare l'evidenza dell'implementazione dell'azione correttiva:
 - Deve essere fornita sufficiente evidenza per mostrare che il piano è stato implementato come delineato nella proposta (e nel programma)
 - NOTA: Per ritenere chiusa una NC non è sempre necessaria un'evidenza completa; alcune evidenze possono essere ulteriormente approfondite durante gli audit successivi.

L'auditing si basa su un processo di campionamento delle informazioni disponibili e i metodi di audit utilizzati sono stati interviste, osservazioni, campionamento di attività e revisione di documentazione e registrazioni.

Da completare da parte di Bureau Veritas

Data	Organizzazione	N. contratto		Rapporto N.	
10/07/2018	TIVOLI JET SRL	60585539		9KSMMCB01	
Non Conformità rilevate durante		Main Audit			
Processo		Cantiere			
Standard		ISO 9001:2015			
Requisito		7.1.3 Infrastruttura			
Nome Sito		SEDE LEGALE E OPERATIVA			
Descrizione delle evidenze oggettive della Non Conformità					
Per la telecamera e il carrello per la videoispezione in cantiere non sono presenti le registrazioni sulle manutenzioni svolte					
Classificazione	Lead Auditor		Auditor		Rapp. Organizzazione
Minore	MASSIMILIANO CAMBERINI		MASSIMILIANO CAMBERINI		-
Da completare prima					
17/10/2018	MCB	1-5MBX-32	MCB	1-5MBX-32	

Da completare da parte dell'organizzazione

Analisi delle cause (cosa ha determinato il verificarsi della NC)		
aspetto sottovalutato dall'Organizzazione		
.		
Correzione (Cosa è stato fatto per risolvere il problema)		
Saranno prontamente registrati i controlli e manutenzioni sulla telecamera e il carrello per la videoispezione		
.		
Azione Correttiva (cosa è stato fatto per prevenirne la ricorrenza)		
Attività formativa la Resp. di Funzione in merito alla gestione della registrazione delle manutenzioni		
.		
Implementazione di azioni correttive	Data di completamento	17/10/2018
	Rappresentante organizzazione	-

Da completare da parte di Bureau Veritas

Verifica delle azioni correttive	Data	Status	Auditor
	17/07/2018	AC Completata	MASSIMILIANO CAMBERINI
Commenti			

4 Performance attuali

Rapporto Numero	Non Conformità	Processo	Norma	Requisito	Classificazione	Data di emissione	Data di chiusura	Verifica delle azioni correttive
9KSMMCB01	Per la telecamera e il carrello per la videoispezione in cantiere non sono presenti le registrazioni sulle manutenzioni svolte	Cantiere	ISO 9001:2015	7.1.3 Infrastruttura	Minore	10/07/2018	17/10/2018	17/07/2018

5 Riepilogo rapporto d'audit

5.1 Risultati di audit

L'auditing si basa su un processo di campionamento delle informazioni disponibili e i metodi di audit utilizzati sono stati interviste, osservazioni, campionamento di attività e revisione di documentazione e registrazioni.

L'Organizzazione gestisce in conformità alla norma ISO 9001.2015 le attività. Il personale intervistato risulta competente e partecipa per le attività svolte.

5.2 Riepilogo dei risultati di audit

	Maggiore	Minore
Numero di Non Conformità registrate	0	1

5.3 Efficacia del Sistema di gestione

- VERIFICA OBBLIGATORIA DEI REQUISITI:
- 1. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DI SISTEMA
EFFICACE
 - 2. EFFETTIVA IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE E MANTENIMENTO
APPLICATO IN TUTTA L'AZIENDA
 - 3. MIGLIORAMENTO
RIFER.TO RIESAME DELLA DIREZIONE
 - 4. CAPACITÀ DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI E RELATIVO MONITORAGGIO
EFFICACE COME RIPORTATO NEL RIESAME E NELLA POLITICA QUALITÀ
 - 5. VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE
SVOLTE IN MANIERA EFFICACE A COPERTURA DI TUTTI I PROCESSI AZIENDALI
 - 6. RIESAME DELLA DIREZIONE
SVOLTO
 - 7. AZIONI CORRETTIVE
INTRAPRESE COME PIANO DI MIGLIORAMENTO/RIESAME VERIFICATO
 - 8. RECLAMI NESSUNO REGISTRATO SOLO CONSIGLI VISTI SUI QUESTIONARI IN SEDE
 - 9. Riesame delle prestazioni nel corso del triennio (DA COMPILARE OBBLIGATORIAMENTE IN SEDE DI VIR)

5.4 Buone prassi osservate

Competenza del personale

6 Raccomandazioni del Team Leader

Standard	Accreditamento	Copie Cert.	Lingua
ISO 9001:2015	ACCREDIA	0	Inglese
ISO 9001:2015	ACCREDIA	1	Italiano

Standard	ISO 9001:2015
Raccomandazione Team Leader	Emettere il certificato
Motivazione per il rilascio o modifica del certificato	Audit di Rinnovo
Commenti alla modifica di scopo	Conduzione e manutenzione di impianti termici da non inserire poichè attività non più svolta dall'Azienda nell'ultimo triennio
	E' richiesto follow-up N
	Data di inizio Follow-up
	Durata (giorni)

7 Programma di sorveglianza

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Contesto Dell'Organizzazione	4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate 4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità 4.4 Il Sistema di gestione per la qualità e relativi processi		X							
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Leadership	5 LEADERSHIP 5.1 Leadership e impegno 5.1.1 Generalità 5.1.2 Focalizzazione sul cliente 5.2 Politica 5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità 5.2.2 Comunicare la Politica per la qualità 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione		X							
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Pianificazione	6 PIANIFICAZIONE 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità 6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento 6.3 Pianificazione delle modifiche		X							

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Supporto	7 SUPPORTO		X							
		7.1 Risorse									
		7.1.1 Generalità									
		7.1.2 Persone									
		7.1.3 Infrastruttura									
		7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi									
		7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione									
		7.1.6 Conoscenza organizzativa									
		7.2 Competenza									
		7.3 Consapevolezza									
		7.4 Comunicazione									
		7.5 Informazioni Documentate									
		7.5.1 Generalità									
		7.5.2 Creazione e aggiornamento									
		7.5.3 Controllo delle informazioni documentate									

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Processi operativi	8 ATTIVITA' OPERATIVE		X							
		8.1 Pianificazione e controlli operativi									
		8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi									
		8.2.1 Comunicazione con il cliente									
		8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi									
		8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi									
		8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi									
		8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi									
		8.3.1 Generalità									
		8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo									
		8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo									
		8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo									
		8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo									
		8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno									
		8.4.1 Generalità									
		8.4.2 Tipo ed estensione del controllo									
		8.4.3 Informazione ai fornitori esterni									
		8.5 Produzione ed erogazione dei servizi									
		8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione di servizi									
		8.5.2 Identificazione e rintracciabilità									
		8.5.3 Proprietà che appartengono al cliente o ai fornitori esterni									
		8.5.4 Preservazione									
		8.5.5 Attività post-consegna									
		8.5.6 Controllo delle									

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
		modifiche 8.6 Rilascio di prodotti e servizi 8.7 Controllo degli output non conformi									
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Valutazione delle prestazioni	9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 9.1.1 Generalità 9.1.2 Soddisfazione del cliente 9.1.3 Analisi e valutazione 9.2 Audit Interno 9.3 Riesame della Direzione 9.3.1 Generalità 9.3.2 Input al riesame della Direzione 9.3.3 Output al riesame della Direzione		X							
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Miglioramento continuo	10 MIGLIORAMENTO 10.1 Generalità 10.2 Non Conformità e azioni correttive 10.3 Miglioramento continuo		X							

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
SEDE LEGALE E OPERATIVA	Cantiere	4 CONTESTO		X							
		DELL'ORGANIZZAZION									
		E									
		4.1 Comprendere									
		l'organizzazione e il suo									
		contesto									
		4.2 Comprendere le									
		esigenze e le aspettative									
		delle parti interessate									
		4.3 Determinare il campo									
		di applicazione del									
		Sistema di gestione per									
		la qualità									
		6 PIANIFICAZIONE									
		6.1 Azioni per affrontare									
		rischi e opportunità									
		6.2 Obiettivi per la									
		qualità e pianificazione									
		per il loro raggiungimento									
		6.3 Pianificazione delle									
		modifiche									
		8 ATTIVITA'									
		OPERATIVE									
		8.1 Pianificazione e									
		controlli operativi									
		8.2 Requisiti per i									
		prodotti e i servizi									
		8.2.1 Comunicazione									
		con il cliente									
		8.2.2 Determinazione dei									
		requisiti relativi ai									
		prodotti e servizi									
		8.2.3 Riesame dei									
		requisiti relativi ai									
		prodotti e servizi									
		8.2.4 Modifiche ai									
		requisiti per i prodotti e									
		servizi									
		8.3 Progettazione e									
		sviluppo di prodotti e									
		servizi									
		8.3.1 Generalità									
		8.3.2 Pianificazione della									
		progettazione e sviluppo									
		8.3.3 Input alla									
		progettazione e sviluppo									
		8.3.4 Controlli della									
		progettazione e sviluppo									
		8.3.5 Output della									
		progettazione e sviluppo									
		8.3.6 Modifiche della									

Nome Sito	Processo	Requisito	Sorveglianza								
			1	2	3	4	5	6	7	8	9
		progettazione e sviluppo 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo 8.4.3 Informazione ai fornitori esterni 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione di servizi 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità 8.5.3 Proprietà che appartengono al cliente o ai fornitori esterni 8.5.4 Preservazione 8.5.5 Attività post-consegna 8.5.6 Controllo delle modifiche 8.6 Rilascio di prodotti e servizi 8.7 Controllo degli output non conformi									
Giorni/uomo			1	1							

Programma di Sorveglianza elaborato / modificato da	MASSIMILIANO CAMBERINI	Data	17/07/2018
Commenti			

8 Programma di audit ISO 9001:2015

Siti	Verifiche		
	Main	Surv1	Surv2
SEDE LEGALE E OPERATIVA - sede principale	1,5	1	1
Giorni/uomo	1,5	1	1

Giorni ipotetici per la recertificazione	
--	--

Data	17/07/2018	Preparato / revisionato da	MASSIMILIANO CAMBERINI
Commenti			

9 Pianificazione audit successivo

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
17/07/2019 - 09:00 Riunione di apertura	SEDE LEGALE E OPERATIVA			
17/07/2019 - 09:30 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Contesto Dell'Organizzazione		
	Requisito : 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto 4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità			4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate 4.4 Il Sistema di gestione per la qualità e relativi processi
17/07/2019 - 10:30 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Leadership		
	Requisito : 5.1 Leadership e impegno 5.1.2 Focalizzazione sul cliente 5.2.1 Stabilire la Politica per la qualità 5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione			5 LEADERSHIP 5.1.1 Generalità 5.2 Politica 5.2.2 Comunicare la Politica per la qualità
17/07/2019 - 11:30 Audit	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Pianificazione		
	Requisito : 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità 6.3 Pianificazione delle modifiche			6 PIANIFICAZIONE 6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento
17/07/2019 - 13:00 Pausa	SEDE LEGALE E OPERATIVA			

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
17/07/2019 - 14:00	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Supporto		
Audit	Requisito : 7 SUPPORTO 7.1 Risorse 7.1.1 Generalità 7.1.2 Persone 7.1.3 Infrastruttura 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 7.1.6 Conoscenza organizzativa 7.2 Competenza 7.3 Consapevolezza 7.4 Comunicazione 7.5 Informazioni Documentate 7.5.1 Generalità 7.5.2 Creazione e aggiornamento 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate			
17/07/2019 - 15:00	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Processi operativi		
Audit	Requisito : 8 ATTIVITA' OPERATIVE 8.1 Pianificazione e controlli operativi 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi 8.2.1 Comunicazione con il cliente 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi 8.3.1 Generalità 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo 8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo 8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo 8.4.3 Informazione ai fornitori esterni 8.5 Produzione ed erogazione dei servizi 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione di servizi 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità 8.5.3 Proprietà che appartengono al cliente o ai fornitori esterni 8.5.4 Preservazione 8.5.5 Attività post-consegna 8.5.6 Controllo delle modifiche 8.6 Rilascio di prodotti e servizi 8.7 Controllo degli output non conformi			
17/07/2019 - 16:00	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Valutazione delle prestazioni		
Audit	Requisito : 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 9.1.1 Generalità 9.1.2 Soddisfazione del cliente 9.1.3 Analisi e valutazione 9.2 Audit Interno 9.3 Riesame della Direzione 9.3.1 Generalità 9.3.2 Input al riesame della Direzione 9.3.3 Output al riesame della Direzione			

Data - Ora Attività	Nome Sito	Processo	Auditor	Commenti
17/07/2019 - 16:30	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Miglioramento continuo		
Audit	Requisito : 10 MIGLIORAMENTO			
	10.1 Generalità	10.2	Non Conformità e azioni correttive	
	10.3 Miglioramento continuo			

Data di preparazione del piano di audit	17/07/2019
Commenti	

10 Informazioni Certificato

10.1 ISO 9001:2015 - ACCREDIA - Inglese

Informazioni Certificato

Nome Sito	TIVOLI JET SRL
Indirizzo	Via Colle Nocello, 47
Città	GUIDONIA MONTECELIO
CAP	00012
Provincia	RM1
Paese	Italy
Scopo	-
Numero di certificato	0

10.2 ISO 9001:2015 - ACCREDIA - Italiano

Informazioni Certificato

Nome Sito	TIVOLI JET SRL
Indirizzo	Via Colle Nocello, 47
Città	GUIDONIA MONTECELIO
CAP	00012
Provincia	RM1
Paese	Italy
Scopo	Manutenzione ordinaria e straordinaria di reti fognarie compresa videoispezione e risanamento. Trasporto rifiuti speciali e pericolosi.
Numero di certificato	1