



**INDICE**

**REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO**

- Pianificazione della realizzazione del prodotto
- Determinazione dei requisiti relativi al prodotto
- Riesame dei requisiti relativi al prodotto
- Comunicazione con il cliente
- Pianificazione della progettazione e dello sviluppo
- Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo
- Elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo
- Riesame della progettazione e sviluppo
- Verifica della progettazione e sviluppo
- Validazione della progettazione e sviluppo
- Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e sviluppo
- Processo di approvvigionamento
- Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi
- Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi
- Identificazione e rintracciabilità
- Proprietà del cliente
- Conservazione dei prodotti
- Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

## PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

*(inserire nome azienda)* pianifica e sviluppa i processi necessari per la realizzazione dei propri prodotti in ragione della tipologia contrattuale applicabile alle singole fattispecie. La pianificazione delle attività, inoltre, è sviluppata coerentemente con i principi e i requisiti generali illustrati nei primi capitoli di questo Manuale.

In concreto, gli strumenti utilizzati per la pianificazione dei processi sono *(inserire il riferimento ai documenti)*; tali documenti possono essere completati / integrati, in relazione al tipo di prodotto e complessità della commessa, da ulteriori documenti in parte esistenti (procedure documentate, istruzioni di lavoro, documenti tecnici di supporto ecc.), in parte elaborati ed emessi ad hoc (ad es. *inserire*).

Nei documenti sopra elencati sono definiti:

- gli obiettivi per la qualità
- i requisiti specifici del prodotto
- la sequenza delle attività
- i processi necessari alla realizzazione del prodotto e le fasi del processo condizionanti la sua conformità
- i parametri di conduzione del processo
- le interrelazioni fra i processi
- i dati in ingresso previsti per la corretta attuazione del processo ed i dati in uscita quali esito delle attività svolte
- la documentazione da generare (relativa alla corretta esecuzione e conduzione del processo, alle fasi dei processi, alle attrezzature da utilizzare, ai parametri da impostare, ecc)
- le risorse occorrenti in termini di conoscenze, attrezzature, infrastrutture, le responsabilità e i ruoli
- le verifiche da fare
- i criteri di accettabilità
- eventuali criticità
- tempi e modi di consegna
- le registrazioni necessarie a fornire l'evidenza della conformità del prodotto
- le condizioni generali di contratto (pagamento, oneri a carico, ecc)
- le garanzie di fornitura
- la gestione delle modifiche dei requisiti durante lo sviluppo del prodotto
- la gestione di eventuali problemi evidenziatisi dopo l'accettazione

In base alla tipologia di attività svolta, alle modalità adottate per la loro gestione, alla richiesta specifica da parte di un cliente, *(inserire nome azienda)* può decidere di redigere appositi Piani della Qualità.

In tutti gli altri casi, poiché i requisiti per assicurare la qualità e la sicurezza del prodotto realizzato sono, per quanto applicabili, esaurientemente trattati negli esistenti documenti di sistema, non vengono emessi documenti "extra-sistema".

La pianificazione delle attività assicura che queste si svolgano in condizioni controllate, nei modi e nelle sequenze specificate. Le "condizioni controllate" si realizzano mediante controlli su forniture, attrezzature, procedimenti e procedure, personale e relativa formazione, servizi e condizioni ambientali.

Le attività principali sono descritte nelle Procedure di sistema e fanno capo alle strutture indicate in Organigramma.

In considerazione delle specifiche attività prevalenti in *(inserire nome azienda)* le procedure implementate per i processi di realizzazione sono incentrate sui seguenti aspetti fondamentali:



- analisi e definizione congiunta delle specifiche
- pianificazione operativa e disponibilità di strumenti di lavoro atti a conseguire e tracciare le modifiche in corso d'opera

L'obiettivo primario è quello di rendere chiari i rapporti tra cliente e fornitore e prevenire problemi, incomprensioni, difetti o qualsiasi elemento di non soddisfazione del cliente generato da parametri contrattuali imprecisi.

Tutte le fasi comprese tra il ricevimento di una richiesta di offerta e l'emissione della relativa conferma d'ordine vengono identificate come riesame del contratto.

Parte fondamentale di questa fase è rappresentata dalla comprensione e valutazione delle specifiche e dei requisiti del prodotto/servizio richiesto.



## DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

I requisiti del cliente sono normalmente determinati attraverso:

- lo sviluppo della trattativa di carattere commerciale con il cliente nel corso della quale l'organizzazione recepisce le richieste esplicitate dal committente in ordine a requisiti costruttivi, funzionali e commerciali / finanziari
- l'impegno dell'organizzazione ad individuare i requisiti non espressi dal committente nella fase interlocutoria, ma ritenuti cogenti o utili per specifici usi del prodotto
- le operazioni di riepilogo dei requisiti non richiesti dal cliente ma tipici di quello specifico servizio o prodotto e di quelli aggiuntivi stabiliti dalla nostra azienda

L'Ufficio Tecnico (*o altri, indicare*), in cooperazione ed in accordo con (*inserire*), provvede a tradurre i requisiti in documenti che costituiscono il riferimento per tutte le fasi del ciclo di vita del prodotto/servizio, allo scopo di portare a termine il contratto con reciproca soddisfazione.

L'ente, attraverso l'attivazione della commessa (*o altro, indicare*) si assicura che:

- siano definite le responsabilità reciproche
- siano definiti e documentati lo scopo e i requisiti del contratto
- siano identificati gli eventuali rischi e fatti cogenti

Attraverso queste attività vengono risolte le eventuali difformità tra i requisiti del contratto e quelli dell'offerta, ponendo in essere tutte le necessarie azioni volte ad ottenere anche le indicazioni mancanti.

Se necessario, è a questo punto che viene compilato il Piano della Qualità del prodotto/servizio al cui interno sono pianificate tutte le attività relative al suo ciclo di vita.

L'evasione dell'ordine inizia formalmente con l'attivazione del progetto relativo alla commessa (*o altro, indicare*).



## RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

Il riesame dei requisiti è svolto in due fasi successive:

- prima che l'offerta / preventivo sia inoltrato al richiedente
- prima che sia accettato il relativo ordine o contratto o sue eventuali modifiche

Tale attività è gestita dalla Direzione Commerciale (*o altro, inserire*) ed è volta ad accertarsi che tutti i requisiti siano identificati e chiaramente definiti, che siano stati risolti eventuali scostamenti / divergenze tra quanto offerto e il relativo contratto / ordine e che esistano i presupposti e le capacità per soddisfare i requisiti definiti.

In questo processo sono coinvolte, come necessario, tutte le funzioni che hanno partecipato alla definizione dei vari requisiti.

Le attività inerenti al riesame dei requisiti sono documentate ed i relativi documenti conservati quali registrazioni della qualità.

Ove il cliente non fornisca indicazioni documentate, ovvero in presenza di un ordine telefonico / verbale (*se applicabile*), l'organizzazione svolgerà e documenterà il riesame dei requisiti come sopra descritto ed invierà una conferma d'ordine al cliente nella quale saranno specificati i requisiti concordati.

Eventuali modifiche al contratto / ordine richieste dal cliente sono sottoposte al riesame in relazione all'oggetto della modifica richiesta e comportano sia l'aggiornamento dei documenti interessati sia la notifica al personale coinvolto.

Il dettaglio delle responsabilità, autorità e modalità di gestione e sviluppo del processo è definito in una procedura documentata (*inserire il riferimento*).



## COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

*(inserire nome azienda)* ha stabilito modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito a:

- informazioni relative al prodotto/servizio
- quesiti, gestione di contratti e relativi emendamenti
- informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami

Come canali per comunicare con i nostri clienti utilizziamo:

- il sito aziendale
- la carta dei Servizi *(se applicabile)*
- avvisi e comunicazioni esposti *(se applicabile)*
- il giornale aziendale *(se applicabile)*
- il call center *(se applicabile)*
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico *(se applicabile)*
- l'Ufficio Stampa *(se applicabile)*



## PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Attraverso la procedura (*inserire*) l'azienda ha inteso fornire una linea di indirizzo a tutte le funzioni e/o strutture aziendali impegnate nella progettazione e sviluppo di servizi e prodotti nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

Le attività di progettazione, pianificazione, programmazione e sviluppo nel Sistema Qualità aziendale sono, inoltre, supportate e formalizzate da (*inserire documenti*):

Nello specifico, ogni ciclo progettuale viene guidato da una accurata pianificazione che definisce:

- le fasi di progettazione e sviluppo
- le attività di verifica, riesame e validazione previste per la gestione controllata del processo progettuale
- le funzioni impegnate ed i relativi livelli di responsabilità.



## ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Elementi in ingresso alla Progettazione sono:

- i requisiti tecnici, funzionali e prestazionali e le specifiche della commessa contenute nel modulo raccolta dati
- le normative di legge e del settore
- informazioni e riferimenti di eventuali commesse simili precedenti
- l'eventuale Piano della Qualità

La Funzione (*inserire nome*) si assicura che sia adottata una metodologia sistematica appropriata che si traduce nella stesura dei documenti di specifica dei requisiti. All'interno di detti documenti trovano spazio tutte le indicazioni necessarie a far sì che il prodotto, per quanto possibile, sia di facile collaudo, manutenibilità ed utilizzo.





## ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Elementi in uscita dalla progettazione sono:

- documenti di specifica di dettaglio del prodotto *(se applicabile)*
- indicazioni per eventuali approvvigionamenti *(se applicabile)*
- criteri di prova e collaudo per la validazione del prodotto *(se applicabile)*
- altro *(indicare)*

Periodicamente, a seconda del livello di complessità del prodotto da realizzare, la funzione *(inserire)* si fa carico di verificare che i punti di verifica e di riesame pianificati all'atto della progettazione siano rispettati e positivamente superati.

Di tali riesami vengono mantenute registrazioni scritte presso *(inseire)*.

I risultati della progettazione e sviluppo devono:

- soddisfare i requisiti individuati come essenziali nella fase di progettazione e sviluppo,
- fornire adeguate informazioni per la realizzazione del servizio o prodotto,
- fissare i criteri di accettabilità da parte del cliente,
- precisare le caratteristiche essenziali per una loro sicura ed adeguata utilizzazione.

I risultati sono approvati prima della loro emissione