

## ESEMPIO INPUT PER IL RIESAME DELLA DIREZIONE

Tutte le informazioni riguardanti il riesame possono essere raccolte in modo strutturato in un Rapporto sullo stato della Qualità da presentare preventivamente al vertice aziendale e che costituisce l'oggetto della riunione.

Informazione	Parametro	Fonte	Standard	Formato	Frequ.	Note
Contenziosi cliente	Varie	Commerciale	Storico	Narrativo	M	Reclami, errata interpretazione documenti contrattuali, mancata presa in carico di commenti del cliente
Chiamate di servizio assistenziale	N° chiamate per unità in garanzia. Costo chiamate per unità in garanzia	Assistenza post-vendita	Storico, mercato	Tabulaz.	Q	Numero interventi, tipologia interventi eseguiti, valutazione (rapporto previsione/eventi)
Prestazione in esercizio e affidabilità del prodotto	Tasso guasti, tempo medio tra i guasti	Assistenza post-vendita	Tecnico, storico, mercato	Grafici	M	Confronto tra il tempo dopo il quale si è verificato il guasto e corrispondenti criteri di progetto adottati
Conformità del prodotto al collaudo	N° collaudi negativi per unità	Collaudo	Storico, tecnico	Grafici	M	Individuazione tipologica dei collaudi negativi e relative frequenze per ogni gruppo di produzione. Correlazione dei collaudi negativi di maggiore frequenza con le possibili cause

**ESEMPIO INPUT PER IL RIESAME DELLA DIREZIONE**

Informazione	Parametro	Fonte	Standard	Formato	Frequ.	Note
Qualità basata su verifica del prodotto	Parametri per unità	Servizio Qualità	Storico, mercato	Grafici	M	Analisi dei risultati delle prove funzionali e collaudi finali. Individuazione del numero e dei tipi di parametri non conformi. Valutazione dell'entità dello scostamento del valore accettabile
Prescrizioni qualitative dei fornitori	Costi / acquisti	Approvvigion. Servizio Qualità	Storico	Tabulaz. Narrativo	Q	N° collaudi negativi c/o fornitore o all'arrivo. N° collaudi positivi. Ritardi sulla fornitura dovuti ad errata od omessa predisposizione della documentazione prevista. Individuazione tipologica dei colli negativi, frequenza per fornitore e per classe merceologica. Individuazione delle cause di collaudo negativo o ritardo

**ESEMPIO INPUT PER IL RIESAME DELLA DIREZIONE**

<b>Informazione</b>	<b>Parametro</b>	<b>Fonte</b>	<b>Standard</b>	<b>Formato</b>	<b>Frequ.</b>	<b>Note</b>
Indagini, verifiche ispettive	Varie	Servizio Qualità, Organizzazione	Piano V.I.I.	Narrativo	S	Risultati verifiche interne ed esterne. Risultati dell'attività di qualifica dei fornitori. Risultati delle verifiche di attuazione della parte organizzativa del SGQ
Relazioni con il cliente su aspetti qualitativi	Varie	Commerciale, Assistenza post-vendita, Servizio Qualità		Narrativo	SEMES.	Analisi dell'immagine aziendale all'esterno. Dati di marketing. Risultati di V.I.I. e visite di qualifica da parte di clienti o potenziali clienti
Ritardi nelle consegne	Costi / fatturato	Commerciale, Assistenza post-vendita, Servizio Qualità		Tabulaz. Narrativo	A	Costo penali pagate per ritardata consegna. Ritardo medio per classe di produzione