

(Nome e logo  
Azienda)

# MANUALE DELLA QUALITA'

Capitolo 0  
Rev. 0 del .../.../.....  
Pag. 1 di 10

[www.documentionline.it](http://www.documentionline.it)    [info@documentionline.it](mailto:info@documentionline.it)

**NOME AZIENDA**

**Sede: (inserire indirizzo azienda)**

# MANUALE DELLA QUALITA'

Destinatario	Sig.	Azienda
Consegna	Data	Copia <input type="checkbox"/> controllata n° _____ <input type="checkbox"/> non controllata

**TABELLA DELLE REVISIONI**

	Revisione 0			Revisione 1			Revisione 2		
	del:	Redatto da:	Verificato e Approvato da:	del:	Redatto da:	Verificato e Approvato da:	del:	Redatto da:	Verificato e Approvato da:
CAPITOLO 0		RGQ	DIR		RGQ	DIR		RGQ	DIR
CAPITOLO 1		RGQ	DIR		RGQ	DIR		RGQ	DIR
CAPITOLO 2		RGQ	DIR		RGQ	DIR		RGQ	DIR
CAPITOLO 3		RGQ	DIR		RGQ	DIR		RGQ	DIR
CAPITOLO 4		RGQ	DIR		RGQ	DIR		RGQ	DIR

Il presente Manuale della Qualità è di proprietà della (nome azienda) e non può essere fotocopiato e/o consegnato a terzi previa autorizzazione del Responsabile Assicurazione Qualità e/o della Direzione. I trasgressori saranno puniti secondo quanto previsto dalle Leggi vigenti in materia.



## CAPITOLO 0

### INFORMAZIONI GENERALI

#### 0.1 INTRODUZIONE

Questo Manuale di Assicurazione della Qualità soddisfa i requisiti e le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001 Ed. 2000.

Il Manuale della Qualità viene revisionato e se necessario aggiornato in accordo a quanto definito nel capitolo 1 del presente manuale.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della (nome azienda) è descritto nel manuale e contiene le procedure e traccia le linee guida operative per il personale e ne definisce le responsabilità, al fine di realizzare servizi conformi alle norme vigenti in tema di qualità e in accordo alle richieste specifiche dei clienti.

Il manuale della qualità è costituito da cinque capitoli, il primo avente numero 0 è di carattere generale e fornisce le informazioni sulla (nome azienda) e sull'organizzazione del manuale stesso.

I quattro restanti capitoli del manuale della qualità rappresentano i quattro principi su cui si basa il modello del sistema qualità costituita da :

- Responsabilità della Direzione,
- Risorse manageriali,
- Gestione dei processi,
- Analisi e miglioramento.

Tale struttura deriva dal modello di riferimento utilizzato per lo sviluppo e l'implementazione del sistema qualità. Questa scelta comporta la suddivisione dei requisiti della norma ISO 9001 all'interno dei quattro principi organizzativi del sistema aziendale.

1				
0	.../.../.....	Emissione		
Rev.	data	DESCRIZIONE	REDATTO DA: (RGQ)	VERIFICATO E APPROVATO DA: (DIR)

## 0.2 INDICE DEL MANUALE

CAPITOLO	TITOLO DEL CAPITOLO	REQUISITO ISO 9001:2000
<b>0</b>	<b>Informazioni generali</b>	<b>/</b>
0.1	Introduzione	/
0.2	Indice del manuale	/
0.3	Presentazione della (nome azienda)	/
0.4	Scopo del Manuale	4.2.2
0.5	Campo di applicazione	4.2.2
0.6	Struttura del sistema di gestione	4.1
0.7	Elenco delle abbreviazioni	/
0.8	Termini e definizioni	3
<b>1</b>	<b>Responsabilità della Direzione</b>	<b>/</b>
1.1	I clienti della (nome azienda)	/
1.2	Politica della qualità	5.3
1.3	Gestione degli obiettivi aziendali	5.4.1
1.4	Pianificazione della qualità	5.4.2
1.5	Organizzazione aziendale	5.5.1
1.6	Rappresentante della Direzione	5.5.2
1.7	Comunicazioni interne ed esterne	5.5.3
1.8	Gestione della documentazione del sistema qualità	4.2.3
1.9	Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3
1.10	Gestione delle leggi e norme	4.2.3
1.11	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	4.2.4
1.12	Riesame della direzione	5.6
<b>2</b>	<b>Gestione delle risorse</b>	<b>6</b>
2.1	Messa a disposizione delle risorse	6.1
2.2	Risorse umane	6.2
2.2.1	Definizione delle competenze necessarie	6.2.2
2.2.2	Addestramento personale già operante in azienda	6.2.2
2.2.3	Addestramento nuovi assunti	6.2.2
2.2.4	Valutazione dell'efficacia dell'addestramento	6.2.2
2.3	Infrastrutture	6.3
2.4	Ambiente di lavoro	6.4
<b>3</b>	<b>Realizzazione del prodotto e/o del servizio</b>	<b>7</b>
3.1	Introduzione	7
3.2	Pianificazione della qualità	7.1
3.3	Processi relativi al cliente	7.2
3.3.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	7.2.1
3.3.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	7.2.2
3.3.2.1	Gestione offerte e contratti in caso di partecipazione a gare	7.2.2
3.3.2.2	Gestione offerte e contratti	7.2.2

CAPITOLO	TITOLO DEL CAPITOLO	REQUISITO ISO 9001:2000
3.3.2.3	Modifiche in corso lavori	7.2.2
3.3.3	Comunicazione con il cliente	7.2.3
3.4	Progettazione e sviluppo	7.3 – 8.2.4
3.5	Approvvigionamento	7.4
3.5.1	Gestione degli acquisti di prodotti	7.4
3.5.2	Valutazione dei fornitori di servizi e prodotti	7.4
3.6	Attività produttive ed erogazione del servizio	7.5
3.6.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	7.5.1
3.6.2	Validazione dei processi di produzione ed erogazione di servizi	7.5.2
3.6.3	Identificazione e rintracciabilità	7.5.3
3.6.4	Proprietà del cliente	7.5.4
3.6.5	Conservazione dei prodotti	7.5.5
3.6.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	7.6
<b>4</b>	<b>Misurazioni, analisi e miglioramento</b>	<b>8</b>
4.1	Introduzione	8.1 – 8.2.3
4.2	Misurazione soddisfazione cliente	8.2.1
4.3	Verifiche ispettive interne della qualità	8.2.2
4.4	Monitoraggio e Misurazione dei processi	8.2.3
4.5	Monitoraggio e Misurazione dei prodotti/servizi	8.2.4
4.6	Tenuta sotto controllo dei prodotti/servizi non conformi	8.3
4.7	Miglioramento continuo	8.5.1
4.8	Gestione Azioni correttive e preventive	8.5.2 – 8.5.3
4.9	Analisi dei dati	8.4

### 0.3 PRESENTAZIONE DELLA (NOME AZIENDA)

La (nome azienda) nasce nel (anno) per supportare la richiesta, proveniente dal settore

La (nome azienda) è costituita da (numero) soci, provenienti da.....

Descrivere la storia e le attività principali svolte dall'azienda....

### 0.4 SCOPO DEL MANUALE

Questo documento rappresenta “La costituzione “ della (nome azienda) in quanto è un punto riferimento al modo di operare dell'azienda nel raggiungimento degli obiettivi relativi alla Qualità.

Esso manifesta la volontà della Direzione di adottare il Sistema Qualità e osservarne i requisiti e per dimostrare la propria capacità di fornire un servizio che sia in grado di soddisfare il cliente.

I clienti della (nome azienda) si possono sintetizzare in:

- .....



- .....
- .....
- .....

Per soddisfare le esigenze e le aspettative del cliente (nome azienda) si attiverà affinché il prodotto o il servizio forniti siano caratterizzati da soluzioni innovative ed economiche. Essa fornirà l'assistenza necessaria affinché le soluzioni adottate siano ben comprese ed attuate.

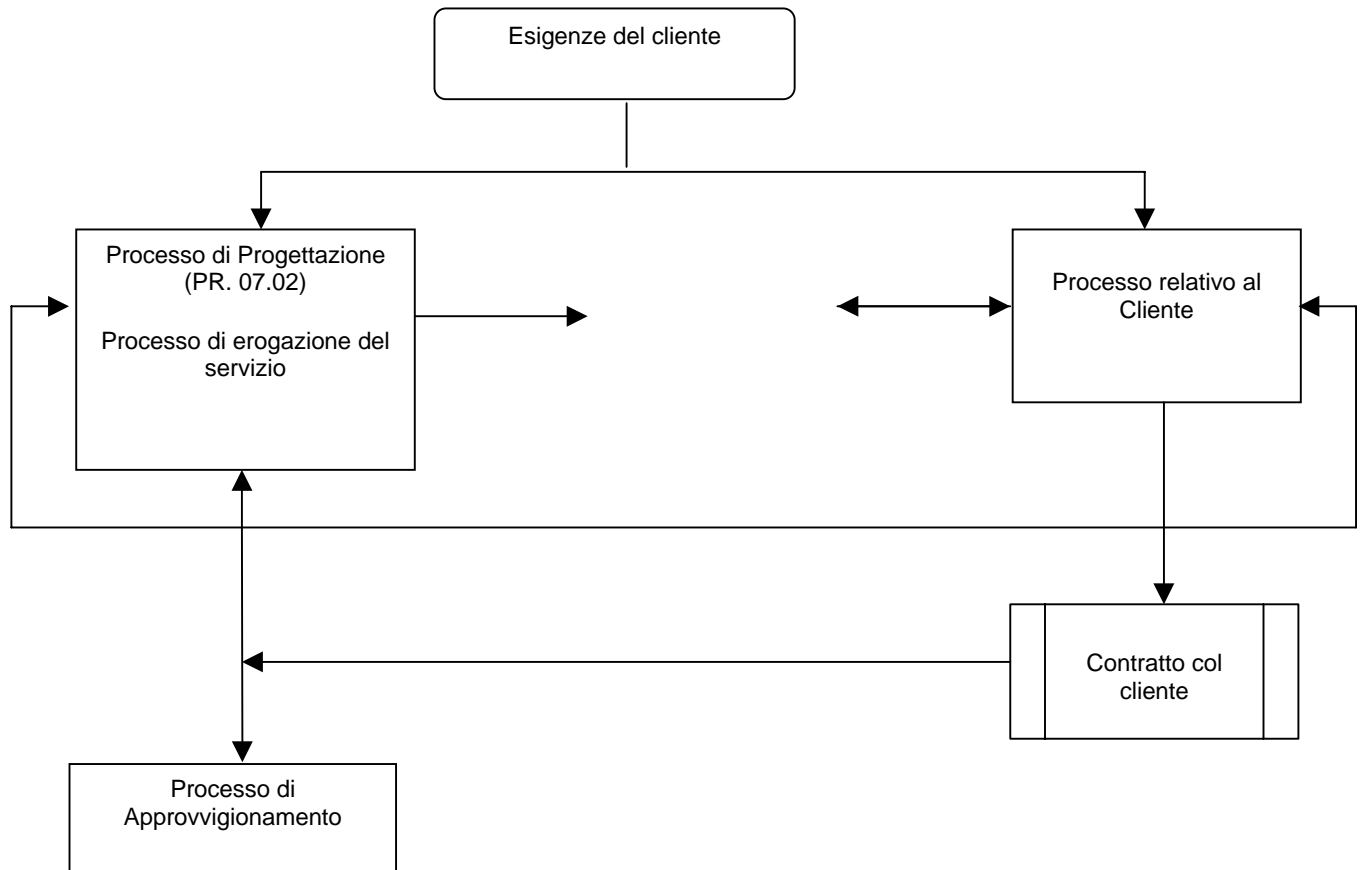
#### **0.5 CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il Sistema Qualità redatto nel Manuale della Qualità, le procedure, i documenti e le istruzioni si applicano per l'assicurazione della qualità a:

- Unità di .....(indicare città e indirizzo sedi);

e per le attività di: (inserire la dicitura esatta che comparirà sul certificato).

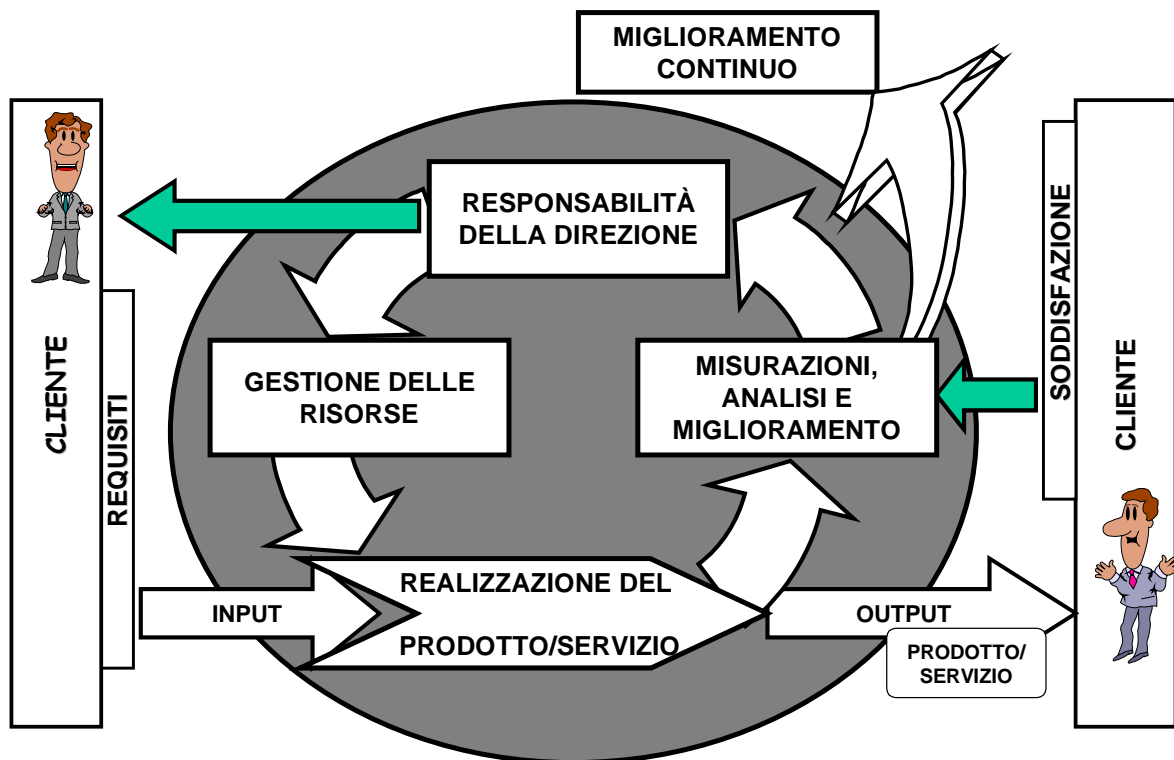
Si riporta una descrizione delle interazioni tra i processi del SGQ:



## 0.6 STRUTTURA DEL SISTEMA DI GESTIONE

Il Sistema Qualità adottato dalla (nome azienda) si basa sul modello concettuale di gestione rappresentato graficamente nell'immagine sotto riportata. Il modello considera come un processo ogni attività o operazione che, da una entità in ingresso, tramite azioni o trasformazioni, consente di ottenere delle entità in uscita. Le entità in uscita da un processo possono a loro volta costituire delle entità in ingresso per il processo successivo. La Direzione è responsabile di soddisfare i requisiti sviluppati nel capitolo 1 del presente manuale; le risorse necessarie sono determinate e gestite secondo quanto descritto nel capitolo 2; i processi sono identificati, pianificati ed attuati in accordo a quanto definito nel capitolo 3; i risultati sono misurati, monitorati e sottoposti ad analisi al fine di determinare azioni di miglioramento come illustrato nel capitolo 4. I riesami periodici del Sistema Qualità da parte della Direzione, rappresentano il sistema utilizzato da quest'ultima per utilizzare le informazioni di ritorno dal sistema di gestione al fine di attivare le azioni di miglioramento e l'eventuale ridefinizione della politica della qualità nonché degli obiettivi aziendali.

Tale modello riconosce il fatto che i clienti giocano un ruolo significativo durante il processo per definire i requisiti di ingresso del Sistema, mentre le misurazioni della soddisfazione del cliente sono utilizzate come informazione di ritorno per valutare se i requisiti del cliente sono stati soddisfatti e per l'attivazione delle azioni di miglioramento.



## 0.7 ELENCO DELLE ABBREVIAZIONI

DIR =	Direzione Aziendale assimilata al legale rappresentante
RD =	Rappresentante della Direzione
RC =	Responsabile Commerciale
RG =	Responsabile Gare
RGQ =	Resp. Gestione Qualità
RA =	Responsabile Approvvigionamenti
RP =	Responsabile Progettazione
Rcms =	Responsabile di commessa
PO =	Personale Operativo
RSegr/Amm=	Responsabile Segreteria e amministrazione
AG=	Addetto Gare
CL =	Contabilità Lavori
SGQ =	Sistema di gestione per la Qualità
MQ =	Manuale della Qualità
NC =	Non conformità
RNC =	Rapporto di Non Conformità
PQ =	Piano della Qualità
PPS=	Piano di progettazione, fornitura del servizio e monitoraggi
AC =	Azione correttiva
AP =	Azione preventiva
RAP=	Rapporto azione preventiva
RAC=	Rapporto azione correttiva
VI=	Verifica ispettiva
GVI=	Gruppo di verifica ispettiva

## 0.8 TERMINI E DEFINIZIONI

Di seguito si riportano alcune definizioni presenti nella norma ISO 9000 alla quale si rimanda per ulteriori spiegazioni.

### Qualità

Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.

### Requisito

Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

### Sistema di gestione

Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.

### Sistema di gestione per la qualità

Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

### Obiettivo per la qualità

Qualcosa cui si aspira o si mira, relativo alla qualità.

### Gestione per la qualità

Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione in materia di qualità.

### Miglioramento della qualità

Parte della gestione della qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità.

### Processo

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

### Prodotto

Risultato di un processo

### Servizio

Risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata tra il fornitore e il cliente generalmente intangibile.

### Progetto

Processo a se stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

### Procedura

Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

### Conformità

Soddisfacimento di un requisito.

## Non conformità

Mancato soddisfacimento di un requisito.

## Azione correttiva

Azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità rilevata o altre situazioni indesiderabili rilevate.

## Azione preventiva

Azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità potenziale, o di altre situazioni indesiderabili, al fine di prevenirne il verificarsi.

## Ispezione, controllo e collaudo

Valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati, quando opportuno, a misurazioni, prove e verifiche a mezzo calibri.

## Verifica ispettiva, Audit

Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

Si riportano definizioni di alcune attività relative ai servizi d'ingegneria:

### Collaudo

Attività svolta per accertare la conformità di un prodotto/servizio a requisiti specificati. Rappresenta un momento di sintesi di una pluralità di controlli effettuati sulle caratteristiche del prodotto. Il collaudo può essere sia tecnico che amministrativo.

### Direzione Lavori

Attività svolte per assicurare il committente che i prodotti forniti siano conformi ai requisiti contrattuali e alla normative vigente.

### Progettazione

Deve intendersi il complesso delle attività che un'organizzazione sviluppa al fine di definire ed elaborare i documenti che consentono l'attuazione, specificandone i requisiti, di un processo di realizzazione di un prodotto o servizio.

### Commessa

Processo specifico costituito da un'insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo con date di inizio e di fine, intrapreso allo scopo di raggiungere un obiettivo conforme a requisiti specifici, tenendo conto dei vincoli di tempo, costi e mezzi.

### Contratto

Accordo tra due o più parti per costituire, modificare od estinguere un rapporto giuridico patrimoniale.

(Nome e logo  
Azienda)

# MANUALE DELLA QUALITA'

Capitolo 0  
Rev. 0 del .../.../.....  
Pag. 10 di 10

[www.documentionline.it](http://www.documentionline.it)    [info@documentionline.it](mailto:info@documentionline.it)

Non perdere tempo, metti alla prova i nostri documenti e la nostra esperienza!

Per **costi e modalità di pagamento** scrivi a [info@documentionline.it](mailto:info@documentionline.it) ti invierò subito il documento con le nostre proposte economiche

Se hai ancora dubbi o pensi che sia meglio **parlare di persona** chiamami senza esitare ai numeri **347.5923479** oppure **081.5099958**



[www.documentionline.it](http://www.documentionline.it)  
[info@documentionline.it](mailto:info@documentionline.it)