

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' ISO ISO 9001:2015

# MANUALE DELLA QUALITÀ

EDIZIONE	DATA-MOTIVAZIONE	COPIA N.:	CONTROLLATA
REV. 0	01.02.2021 - PRIMA EMISSIONE	1	SI
REV. 1	21.03.2021 - MODIFICA ORG. - PAR. 8.6	1	SI

<b>COPIA CONTROLLATA N.:</b>	1	<b>COPIA NON CONTROLLATA N.:</b>	
------------------------------	---	----------------------------------	--

	FUNZIONE	NOME	FIRMA
VERIFICATO:	AU	MARTINO MUSSO	<i>Martino Musso</i>
APPROVATO:	RGQ	RACHELE MUSSO	<i>Rachele Musso</i>

## INDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE E NORME DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>4</b>
1.1	IDENTIFICATIVI.....	4
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
<b>2</b>	<b>PRESENTAZIONE DELLA ECOCLEAN ITALIA S.R.L. ....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE .....</b>	<b>5</b>
4.1	<u>COMPRESIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DEL SUO CONTESTO</u> .....	5
4.2	<u>ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE</u> .....	5
4.3	<u>CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO</u> .....	5
4.4	<u>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' E RELATIVI PROCESSI</u> .....	5
4.1.1	PROCESSI AZIENDALI, FLUSSO ED INTERAZIONE .....	6
	<b>FIG. 4.4 - MAPPA GENERALE DEI PROCESSI .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>LEADERSHIP .....</b>	<b>9</b>
5.1.1	GENERALITA' .....	9
5.1.2	FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE .....	9
5.2	POLITICA PER LA QUALITÀ.....	9
5.3	RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ .....	9
5.3.1	ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO .....	9
<b>6</b>	<b>PIANIFICAZIONE .....</b>	<b>15</b>
6.1	PIANIFICAZIONE .....	15
6.1.1	AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ.....	15
6.2	OBIETTIVI PER LA QUALITÀ.....	15
6.2.1	DEFINIZIONE OBIETTIVI .....	15
6.2.2	PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.....	15
6.3	PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE .....	16
<b>7</b>	<b>SUPPORTO .....</b>	<b>16</b>
7.1	RISORSE .....	16
7.1.1	GENERALITÀ .....	16
7.1.2	PERSONE .....	16
7.1.3	INFRASTRUTTURA .....	17
7.1.4	AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI .....	17
7.1.5	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE .....	17
7.1.6	CONOSCENZA ORGANIZZATIVA .....	18
7.2	COMPETENZA .....	18
7.3	CONSAPEVOLEZZA .....	19
7.4	COMUNICAZIONI.....	19
7.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE.....	19
7.5.1	GENERALITÀ .....	19
7.5.2	MANUALE DELLA QUALITÀ, CREAZIONE E AGGIORNAMENTO .....	20
7.5.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI .....	20
7.5.4	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI .....	23
<b>8</b>	<b>ATTIVITA' OPERATIVE.....</b>	<b>23</b>
8.1	PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO .....	23
8.1.1	DOCUMENTAZIONE APPLICABILE.....	24
8.2	REQUISITI PER I SERVIZI .....	24

8.2.1	COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE .....	24
8.2.2	DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI SERVIZI.....	24
8.2.3	RIESAME DEI REQUISITI (OFFERTE E CONTRATTI).....	24
<b>8.3</b>	<b>PROGETTAZIONE.....</b>	<b>25</b>
<b>8.4</b>	<b>CONTROLLO DEI PROCESSI E DEI SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO .....</b>	<b>25</b>
8.4.1	GENERALITA' SUL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO .....	25
8.4.2	TIPO ED ESTENSIONE DEI CONTROLLI SUI PRODOTTI APPROVVIGIONATI .....	26
8.4.3	INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI .....	26
<b>8.5</b>	<b>PRODUZIONE .....</b>	<b>26</b>
8.5.1	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA PRODUZIONE .....	26
8.5.2	IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ .....	27
8.5.3	PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI.....	27
8.5.4	PRESERVAZIONE.....	27
8.5.5	ATTIVITÀ POST-CONSEGNA.....	27
8.5.6	CONTROLLO DELLE MODIFICHE .....	27
<b>8.6</b>	<b>RILASCIO DEI PRODOTTI.....</b>	<b>27</b>
<b>8.7</b>	<b>CONTROLLO OUTPUT NON CONFORMI .....</b>	<b>28</b>
8.7.1	Documentazione applicabile.....	28
<b>9</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....</b>	<b>28</b>
<b>9.1</b>	<b>GENERALITÀ.....</b>	<b>28</b>
<b>9.2</b>	<b>MONITORAGGI E MISURAZIONI .....</b>	<b>28</b>
9.2.1	VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI COMMITTENTI.....	28
9.2.2	AUDIT INTERNI .....	29
9.2.3	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI.....	31
9.2.4	MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI .....	31
<b>9.3</b>	<b>RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE.....</b>	<b>31</b>
9.3.1	GENERALITÀ.....	31
9.3.2	ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME .....	31
9.3.3	ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME E ANDAMENTO DELLA RIUNIONE.....	32
<b>10</b>	<b>MIGLIORAMENTO.....</b>	<b>32</b>
<b>10.1</b>	<b>GENERALITÀ.....</b>	<b>32</b>
<b>10.2</b>	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ.....</b>	<b>33</b>
10.2.1	ORIGINE E RILEVAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ.....	33
10.2.2	CLASSIFICAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ' .....	33
10.2.3	RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ' .....	34
10.2.4	GESTIONE DEI DATI RELATIVI ALLE NON CONFORMITÀ .....	34
10.2.5	AZIONI CORRETTIVE .....	34
<b>10.3</b>	<b>MIGLIORAMENTO CONTINUO .....</b>	<b>35</b>

# 1 INTRODUZIONE E NORME DI RIFERIMENTO

Il Manuale costituisce il primo livello della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità. Per consentire un più agevole raffronto con UNI EN ISO 9001:2015 l'indice dei paragrafi è allineato con quelli della norma, dal paragrafo 4 in poi.

All'inizio del Manuale è riportato l'indice generale che individua capitoli e paragrafi. Ogni pagina del Manuale riporta la ragione sociale dell'azienda, tipo e indice di revisione del documento; a piè di pagina è indicato il numero di pagina in relazione al numero di pagine totali. In caso di aggiornamento di un singolo paragrafo del Manuale, viene aggiornato l'indice di revisione complessivo del Manuale.

**Il presente Manuale è stato redatto in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015** dalla funzione Responsabile Gestione Qualità con il supporto delle altre funzioni aziendali ed è stato verificato ed approvato in ogni sua parte dalla Direzione. Il Manuale è distribuito in forma elettronica mediante pubblicazione in cartella condivisa, cui segue avviso sulla chay aziendale.

Il Manuale può essere distribuito anche in copie non controllate, e quindi non aggiornate, ai fini di immagine e/o trattativa commerciale, su richiesta degli interessati.

La norma assunta a riferimento del sistema di gestione per la qualità della società ECOCLEAN Italia s.r.l. è la UNI EN ISO 9001:2015.

## 1.1 IDENTIFICATIVI

Nel seguito vengono riportate abbreviazioni e acronimi maggiormente utilizzati per identificare funzioni ed attività all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità:

AC	Azione Correttiva
AI	Audit interno
DIR	Direzione
ENA	Elenco non conformità, azioni correttive
MOD	Modulo - Documento di Registrazione
MGQ	Manuale della Qualità
NC	Non Conformità
PAV	Piano annuale Audit Interni
RAC	Richiesta di Azione Correttiva
RES	Responsabile settore estero
RGQ	Responsabile Sistema Qualità
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione
RAI	Rapporto di audit interno
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità

## 1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Le attività alle quali si riferisce il sistema di gestione sono:

**Erogazione servizi di pulizie civili e industriali, derattizzazioni, disinfestazioni, sanificazioni.**

Tutti i requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 sono applicabili ad eccezione del requisito **8.3** (progettazione e sviluppo), in quanto il servizio si svolge su specifiche indicazioni del cliente e secondo prassi e procedure standardizzate, del requisito **7.1.5**, in quanto ECOCLEAN Italia non utilizza strumenti di misura nell'erogazione dei propri servizi e del requisito **8.5.1 f)**, in quanto tutti i servizi erogati possono essere verificati da successive attività di monitoraggio o controllo.

## 2 PRESENTAZIONE DELLA ECOCLEAN ITALIA S.r.l.

Ecoclean Italia srl è una azienda specializzata nelle pulizie civili ed industriali, sanificazione di ambienti di lavoro con sistemi antivirus di ultima generazione, disinfestazioni e derattizzazioni sia chimiche che ecologiche. Le peculiarità di Ecoclean Italia sono l'utilizzazione di macchinari professionali, attrezzature sempre nuove e prodotti detergenti delle migliore marche a basso impatto ambientale.. Ecoclean Italia si avvale dell'opera di personale qualificato e di estrema fiducia. Le nostre disinfestazioni vengono fatte con sistemi tecnologici ed ecologici all'ozono, utilizzando macchinari appositi atti a debellare anche acari, batteri, funghi, muffe, virus ecc garantendo la sicurezza microbiologica dell'aria. Ecoclean Italia è socia AIIISA (Associazione Italiana Igienisti Sistemi Aeraulici), nonché socia

ANID /Associazione Nazionale delle Imprese di Disinfestazione).

La sede si trova presso: P.zza Sanfront 18 - 16043 Chiavari; Tel 0185/321532 - Mob.3480078395

<http://www.ecocleanitalia.com/>

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto riguarda la terminologia e le definizioni, si fa riferimento a quelle riportate nelle norme/documenti seguenti:

UNI EN ISO 9000	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario	2015
Dlgs 81/08 e s.m.i.	Normativa sicurezza	2008
Dlgs 152/06 e s.m.i.	Normativa ambientale	2006

## 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 COMPrensione DELL'ORGANIZZAZIONE E DEL SUO CONTESTO

Il contesto nel quale l'organizzazione svolge la sua attività è oggetto di costante analisi da parte delle funzioni direzionali e della direzione commerciale. Tali analisi, basate soprattutto su tendenze di mercato, tecnologie, ambiti legali applicabili e interazioni con l'ambiente, sono sintetizzate ed estese nel documento denominato "Analisi del contesto, parti interessate, rischi e opportunità", allegato al presente manuale. Tale documento viene riesaminato annualmente e condiviso con l'alta direzione, costituisce input per il riesame di direzione, di cui al punto 9.3.

### 4.2 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Nell'allegato al manuale "Analisi del contesto e parti interessate", sono esaminate anche le esigenze e le aspettative delle parti interessate ed il tipo di influenza che esse esercitano nei confronti del Sistema di Gestione per la Qualità. Tale documento viene riesaminato annualmente e condiviso con l'alta direzione, costituisce input per il riesame di direzione, di cui al punto 9.3.

### 4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il campo di applicazione del SGI è stato determinato ed è definito e dichiarato al punto 1.2 del presente Manuale.

### 4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' E RELATIVI PROCESSI

La ECOCLEAN Italia , per strutturare al meglio la propria organizzazione e ottemperare ai requisiti ISO

9001:

- ha predisposto e documentato un sistema di gestione per la qualità, i cui elementi fondamentali sono il presente manuale e la modulistica di registrazione, che viene attuata e mantenuta aggiornata;
- ha previsto e applica meccanismi per migliorarne l'efficacia (v. par. 10);
- ha identificato i processi necessari per il SGQ, nonché le sequenze e le rispettive interazioni (v. 4.4.1);
- ha stabilito responsabilità, modalità e risorse e reso disponibili capacità e informazioni per l'efficace esecuzione e controllo di questi processi (v. 5.3);
- tiene sotto controllo e analizza i suoi processi (v. parr. 9 e 10);
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed i suoi obiettivi di qualità, nonché il miglioramento continuo dei processi (v. 10.3);

La ECOCLEAN Italia ha altresì definito modalità di gestione per tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno che hanno influenza sulla qualità e conformità del servizio offerto (v. par. 4.4.1 c e 8.4).

#### 4.1.1 PROCESSI AZIENDALI, FLUSSO ED INTERAZIONE

I processi attuati e gestiti in accordo con il sistema di gestione per la qualità, nonché le reciproche interazioni, sono schematicamente rappresentati nella figura 4.4 pag. 8.

In tale rappresentazione I processi aziendali sono distinti in processi operativi di business, processi gestionali integrati e processi affidati all'esterno.

I **Processi operativi di business** sono quelli che hanno maggiore impatto sul business aziendale e sono nella fattispecie:

**A. Processi relativi al cliente**, che vanno dall'acquisizione (commerciale) alla fatturazione;

**B. Processi produttivi**; sono svolti direttamente da *ECOCLEAN Italia* ; alcuni servizi specifici possono essere eccezionalmente affidati a fornitori esterni qualificati.

Il controllo dei processi produttivi è attuato attraverso le prassi operative che disciplinano le varie tipologie di interventi, descritte al capitolo 8;

**C. Approvvigionamento**; ECOCLEAN Italia approvvigiona prodotti per pulizie, sanificazioni, disinfestazioni e relative attrezzature; raramente affida a terzi l'esecuzione in campo dei servizi; in ogni caso il controllo dei processi affidati a terzi si esplica mediante:

- C.1 precisa definizione dei requisiti del servizio;
- C.2 conferimento incarichi unicamente a fornitori qualificati;
- C.3 dettagliate specifiche di fornitura trasmesse ai fornitori (ordini, istruzioni, schede tecniche), comprensive di requisiti di sistema di gestione per la qualità (es.: standard Fascicolo Immobile);
- C.4 attività di controllo e monitoraggio effettuate direttamente sul campo dal personale ECOCLEAN ITALIA ;

I requisiti per la gestione delle attività suddette sono Specificati ai par. 8.4 e 8.5 del presente manuale.

I **Processi gestionali integrati** hanno come input i risultati, le registrazioni e le evidenze oggettive provenienti dai processi di business e sono orientati al miglioramento continuo; consistono essenzialmente in:

**0. *Analisi del contesto e delle parti interessate, analisi dei rischi e delle opportunità;***

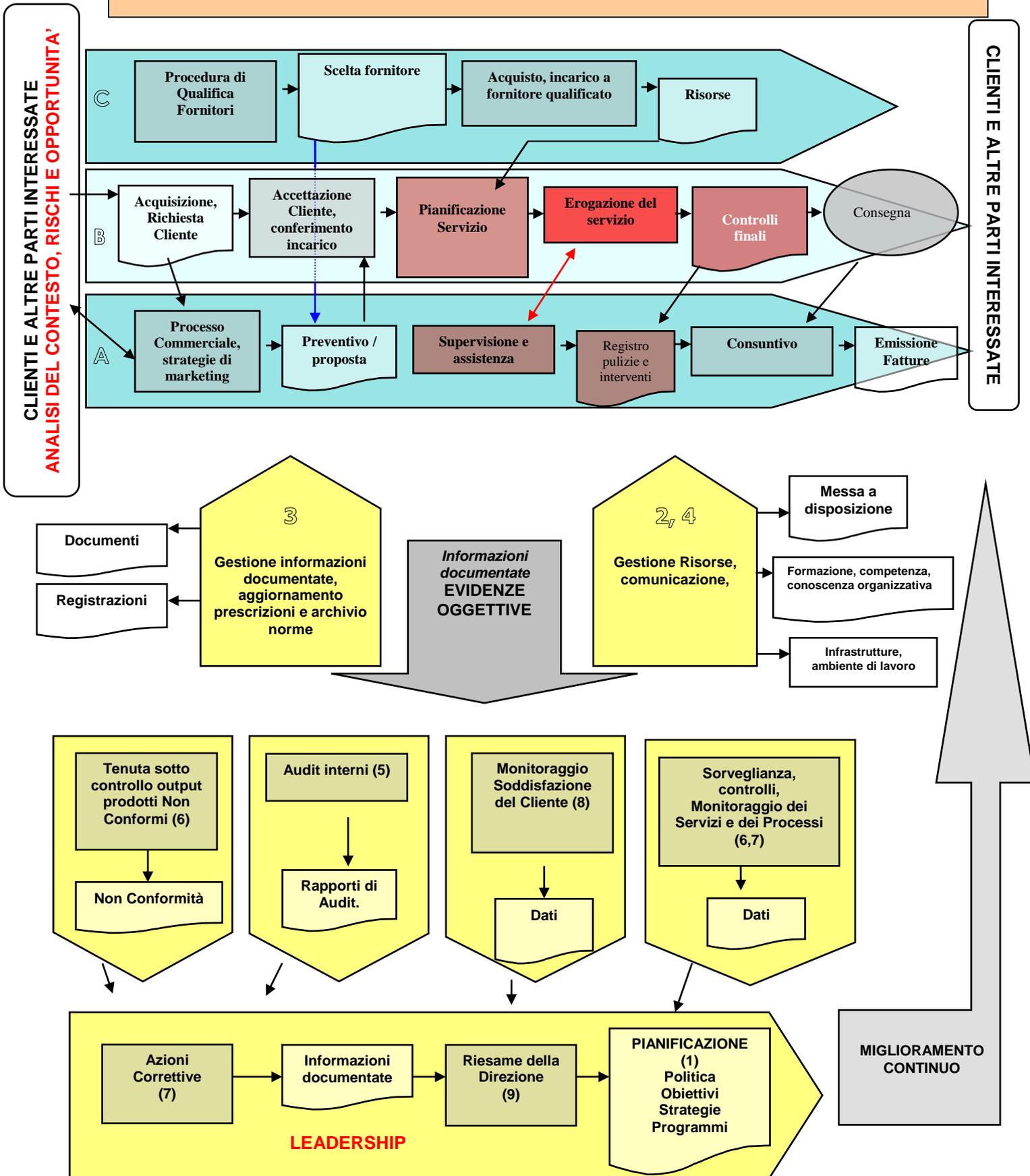
**1. *pianificazione: individuazione e definizione di Politica, Obiettivi, Strategie, Programmi;***

- 2. gestione delle risorse:** risorse umane (competenza, formazione, consapevolezza, conoscenza organizzativa), infrastrutture (magazzino, sistema informatico), ambiente di lavoro;
- 3. tenuta sotto controllo delle informazioni documentate del SGQ;**
- 4. comunicazione interna e con l'esterno;**
- 5. sorveglianza, monitoraggio dei servizi e dei processi, audit interni;**
- 6. gestione delle Non Conformità;**
- 7. gestione processi di miglioramento, azioni correttive;**
- 8. monitoraggio della soddisfazione del cliente;**
- 9. raccolta dati e riesame della direzione;**

La mappa dei processi in figura è rappresentata secondo la seguente legenda:

	PROCESSI DI BUSINESS
	PROCESSI GESTIONALI INTEGRATI
	PROCESSI PRODUTTIVI

**FIG. 4.4 - MAPPA GENERALE DEI PROCESSI**



## 5 LEADERSHIP

### 5.1.1 GENERALITA'

La Direzione Aziendale, coadiuvata dalla funzione Responsabile del sistema di gestione per la qualità, opera per lo sviluppo e il miglioramento del sistema di gestione per la qualità:

- comunicando a tutti i membri dell'organizzazione l'importanza di analizzare, comprendere e soddisfare i requisiti, siano essi espressi, impliciti o cogenti, cui attenersi nello svolgimento delle proprie attività;
- stabilendo la politica per la qualità e prodigandosi affinché venga compresa, recepita ed attuata;
- definendo obiettivi per la qualità, verificandone il raggiungimento e l'adeguamento progressivo tramite opportuni indicatori e misurazioni dei processi;
- effettuando periodicamente i riesami direzionali;
- assicurando la disponibilità delle risorse: umane, tecniche e finanziarie.

### 5.1.2 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

Data la natura dei servizi svolti dalla ECOCLEAN ITALIA, la comprensione dei requisiti del cliente riveste un'importanza strategica; per quanto risulta possibile, i requisiti devono essere definiti e sistematicamente verificati nel corso dell'attività.

La direzione spinge soprattutto affinché i propri operatori, che più di tutti hanno la visione immediata dell'andamento dei servizi e sono a diretto contatto coi clienti, siano orientati al massimo verso la comprensione delle esigenze del cliente ed al miglioramento nella gestione delle attività.

## 5.2 POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica per la qualità è definita e stabilita dalla direzione secondo le prescrizioni ISO 9001, si rimanda all'apposito documento della direzione che la enuncia, con riferimento anche al par. 2 del presente manuale. La politica viene ciclicamente rivista dalla direzione (tipicamente una volta all'anno in sede di riesame della direzione) onde assicurarne l'adeguatezza al SGQ ed agli scopi, agli obiettivi, alle finalità aziendali.

Una volta enunciata la politica il documento viene diffuso a tutta la struttura, secondo i criteri definiti al par. 7.5.3.2.

La direzione nel corso di riunioni organizzative periodiche con tutto lo staff, verifica il livello di comprensione e di sostegno alla politica aziendale da parte del personale.

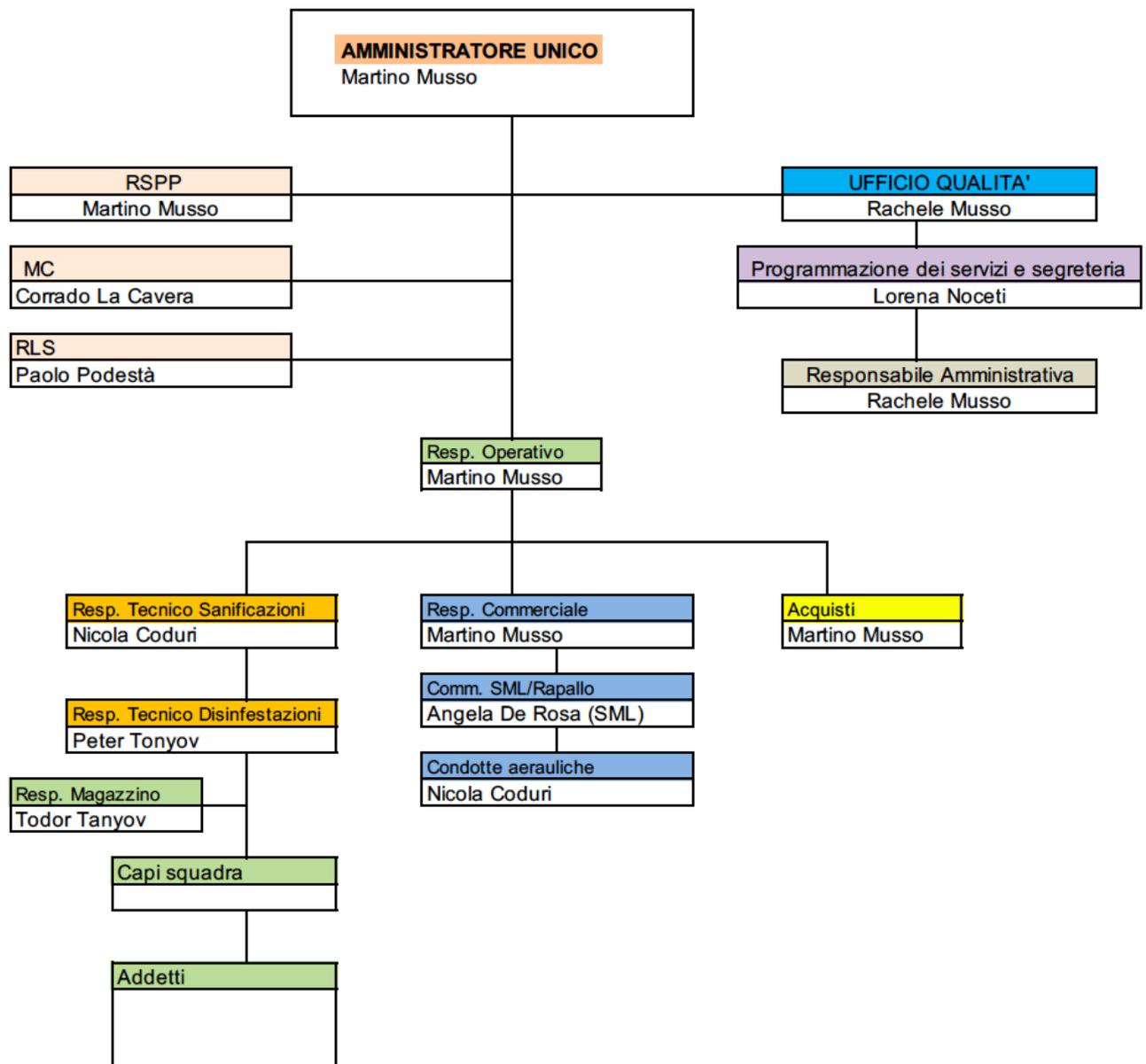
## 5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ

### 5.3.1 ORGANIGRAMMA E MANSIONARIO

A livello organizzativo ECOCLEAN Italia si è data una struttura snella e flessibile, ma che risulta al contempo adeguata a raggiungere gli scopi sociali e gli obiettivi di qualità prefissati.

La rappresentazione schematica delle dipendenze gerarchiche è riportata nell'organigramma seguente, compreso ed accettato nell'ambito di tutta l'organizzazione.

**ORGANIGRAMMA ECOCLEAN Italia**



Di seguito sono indicate le specifiche autorità e responsabilità delle singole posizioni aziendali.

**5.3.1.1 DIREZIONE (DIR / AU – Amministratore unico)**

DIR è l'alta direzione dell'azienda: responsabile di tutti gli aspetti della gestione ed esercita le funzioni di indirizzo e controllo dell'attività aziendale; stabilisce gli obiettivi, la politica e le strategie operative; nomina tutte le funzioni aziendali; approva tutta la documentazione di sistema.

A DIR fanno direttamente capo le funzioni tecniche, i processi commerciali e le azioni di marketing, nonché tutte le azioni di indirizzo strategico dell'azienda: definizione delle strategie di approccio al mercato, linee di azione per la pianificazione e l'erogazione dei servizi, implementazione software gestionali, effettuazione riesami, analisi dei dati e monitoraggio dei processi.

**5.3.1.2 RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'**

Nell'ambito dell'attività rientranti nel campo di applicazione del sistema di gestione (v. par. 1.2) il RGQ ha le seguenti mansioni:

- messa in funzione, controllo e revisione del SGQ aziendale e assicurazione della conformità

alla norme UNI EN ISO 9001; in particolare ha specifica responsabilità ed autorità relativamente a:

- elaborazione ed aggiornamento dei documenti del SGQ;
- verifica della corretta applicazione dei requisiti del SGQ;
- verifica delle modalità di controllo nelle diverse fasi del processo produttivo;
- programmazione ed effettuazione degli audit interni del SGQ;
- avviamento e verifica delle azioni correttive;
- gestione, coordinamento e sorveglianza di tutte le attività ed i processi aziendali;
- gestione degli indicatori di qualità;
- individuazione delle necessità di formazione del personale;

Inoltre svolge compiti di carattere organizzativo quali:

- sviluppare e migliorare la struttura organizzativa dell'azienda sia internamente che in relazione al coinvolgimento delle imprese fornitrici.
- concorrere alla individuazione del personale che si renderà eventualmente necessario in merito a: definizione del profilo professionale, selezione dei curriculum, ecc.

► **COMPETENZE RICHIESTE PER RGQ**

- ✓ Diploma tecnico o amministrativo
- ✓ esperienza lavorativa generale di almeno cinque anni
- ✓ esperienza nella certificazione dei sistemi qualità (almeno un anno)
- ✓ formazione sulla gestione per la qualità e sulle norme serie ISO 9000 (almeno un corso di ore 8)
- ✓ capacità di leadership e motivazione del personale
- ✓ buone conoscenze informatiche (utilizzo pacchetti ms office e gestionale aziendale)

**5.3.1.3 RESPONSABILE OPERATIVO (ROP)**

La funzione risponde direttamente all'amministratore delegato ed è responsabile di tutti gli aspetti tecnici che riguardano le commesse, coadiuvato da RGQ svolge le seguenti mansioni:

- Studia le caratteristiche tecniche applicabili all'ordine, supportando il commerciale nella redazione dell'offerta;
- Sovrintende all'esecuzione dei servizi;

- **COMPETENZE RICHIESTE PER ROP**

- ✓ Diploma Tecnico (Istituto tecnico superiore);
- ✓ Esperienza quinquennale nei servizi alle aziende;
- ✓ Conoscenza procedure di controllo qualità;
- ✓ Conoscenza norme ISO 9001;
- ✓ buone conoscenze informatiche (pacchetti msoffice);

**5.3.1.4 RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE**

È il responsabile della sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/08; nell'ambito di tale legislazione le sue mansioni sono:

- Seguire l'evoluzione della normativa riguardante la prevenzione dei rischi sui luoghi di lavoro e promuovere il costante aggiornamento e la sistematica informazione a tutti i livelli interessati
- Assistere il "datore di lavoro" nei rapporti con gli Enti preposti alla sorveglianza
- Sovrintendere al corretto svolgimento degli adempimenti previsti dalla normativa di riferimento nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei fornitori di macchinari e dei subappaltatori
- Verificare il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza
- Promuovere la formazione e l'informazione del personale dipendente, pianificando e programmando l'attuazione con le altre funzioni responsabili
- Verificare il regolare svolgimento delle visite mediche del personale dipendente

- **COMPETENZE RICHIESTE PER RSPP**

- ✓ Possesso dei requisiti ex D.Lgs 195/2003
- ✓ Diploma di scuola media superiore

- ✓ Conoscenza Normativa in materia prevenzione, sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro e delle procedure degli Enti preposti
- ✓ Conoscenza Normativa tecnica di riferimento
- ✓ Conoscenza di base della contrattualistica di lavoro
- ✓ Approfondita conoscenza della struttura organizzativa dell'impresa
- ✓ Approfondita conoscenza tecniche e dispositivi di protezione collettiva ed individuale

#### 5.3.1.5 RESPONSABILE UNITÀ AMMINISTRATIVA E PERSONALE

L' AMM svolge le seguenti mansioni:

- Controlla l'andamento delle commesse e redige i consuntivi dei lavori effettuati;
- Elabora budget, analisi economiche e finanziarie aziendali;
- Effettua la registrazione delle fatture passive (le registrazioni e gli ordini);
- Emette le fatture attive (dopo l'autorizzazione dei consuntivi da parte del Cliente);
- Tiene la contabilità ordinaria e straordinaria: registrazioni in prima nota, predisposizione del bilancio, disposizione dei bonifici, gestione del flusso di cassa;
- Gestisce il personale ed i contratti di lavoro: assunzioni e, sotto la supervisione di DIR e RGQ, valutazioni e addestramento;

- **COMPETENZE RICHIESTE PER AMM**

- ✓ Esperienza in controllo commesse, controllo costi, redazione bilanci, contabilità (almeno cinque anni);
- ✓ Conoscenza normativa nazionale sui contratti di lavoro;
- ✓ ottime conoscenze informatiche (utilizzo pacchetti msoffice, contabilità industriale informatizzata, software gestionali)

#### 5.3.1.6 ACQUISTI (ACQ)

Coadiuvata la direzione nelle mansioni di competenza, ed inoltre;

- Coadiuvata DIR nella gestione del processo di approvvigionamento e della relativa documentazione;

- **COMPETENZE RICHIESTE PER ACQ**

- ✓ Conoscenza della normativa applicabile e delle procedure aziendali di riferimento;
- ✓ Conoscenza dei processi produttivi, dei prodotti da utilizzare e delle procedure di lavorazione;
- ✓ conoscenza prescrizioni dei clienti;
- ✓ conoscenze tecniche di settore: almeno un anno di esperienza in impresa similare;
- ✓ Conoscenza di base norme ISO 9001;
- ✓ ottime conoscenze informatiche (utilizzo pacchetti msoffice, software gestionale);

#### 5.3.1.7 PROGRAMMAZIONE DEI SERVIZI E SEGRETERIA (SEG)

funzione alle dirette dipendenze di RGQ e DIR, svolge le seguenti mansioni:

- Coadiuvata ROP e RGQ nella organizzazione dei servizi, gestendo ed aggiornando l'agenda informatica;
- Gestisce e coordina le attività di segreteria;
- Si assicura che i consuntivi dei singoli lavori siano redatti e trasmessi in Amministrazione e, su input dell'Amministrazione stessa, effettua gli eventuali solleciti;
- Gestisce front-office e reception;
- Coadiuvata e aiuta RGQ nella redazione e gestione dei documenti;
- Tiene la contabilità minuta ed i rapporti con le funzioni amministrative;

- **COMPETENZE RICHIESTE PER SEG**

- ✓ Cortesia e buona disposizione verso la clientela;
- ✓ facilità di relazione;
- ✓ Conoscenza della normativa applicabile e delle procedure aziendali di riferimento;
- ✓ Conoscenza dei servizi produttivi e degli aspetti qualitativi correlati alle attività;
- ✓ Conoscenza di base norme ISO 9001 ;
- ✓ buone conoscenze informatiche (pacchetti msoffice);

**5.3.1.8 RESPONSABILE COMMERCIALE**

Il responsabile commerciale (R COM) è alle dirette dipendenze dell'AU e lo coadiuva nei processi di acquisizione commesse e vendita servizi;

- Stabilisce le politiche e gli indirizzi commerciali, le strategie di marketing e le tariffe per tipologia di servizio e per cliente;
- Cura direttamente le relazioni coi clienti più importanti, sia aziende che privati;
- Segue la redazione delle offerte ed effettua il relativo riesame;
- Collabora con RGQ nell'elaborazione dei dati relativi alle schede di valutazione del servizio (SVF);

**COMPETENZE RICHIESTE PER R COM**

- ✓ Diploma di tipo tecnico o liceale (es.: geometra, Liceo scientifico)
- ✓ Approfondita conoscenza della normativa applicabile ai prodotti ed alle procedure aziendali di riferimento ;
- ✓ Profonda conoscenza del mercato di riferimento e delle strategie di promozione e marketing di settore;
- ✓ Almeno tre anni di esperienza lavorativa in posizione analoga;
- ✓ Comprovata capacità di coordinamento di un gruppo di vendita oltre a personale attitudine commerciale e capacità di vendita;
- ✓ Profonda conoscenza dei processi aziendali e degli aspetti qualitativi correlati alle attività;
- ✓ Conoscenza di base norme ISO 9001
- ✓ conoscenze informatiche (utilizzo pacchetti msoffice, software gestionale)

**5.3.1.9 COMMERCIALE**

La funzione commerciale dipende da R COM e lo coadiuva nei processi di acquisizione e vendita;

- Cura i contatti con i clienti, sia aziende che privati
- Effettua i sopralluoghi, cercando di definire e comprendere le esigenze della clientela
- Redige le offerte
- Redige o collabora con RGQ nella redazione delle schede di valutazione del servizio (SVF)

**COMPETENZE RICHIESTE PER COM**

- ✓ Diploma di tipo tecnico o liceale (es.: geometra, Liceo scientifico)
- ✓ Conoscenza della normativa applicabile e delle procedure aziendali di riferimento
- ✓ Conoscenza dei processi produttivi e degli aspetti qualitativi correlati alle attività, con particolare riferimento alle tipologie di prodotti commercializzati;
- ✓ Almeno un anno di esperienza lavorativa in posizione analoga;
- ✓ Spiccata attitudine commerciale, capacità di vendita;
- ✓ Conoscenza di base norme ISO 9001
- ✓ conoscenze informatiche (utilizzo pacchetti msoffice, software gestionale)

**5.3.1.10 ADDETTI - OPERATORI**

Le responsabilità e attività di pertinenza degli addetti operatori riguardano l'esecuzione del lavoro e pertanto essi devono:

- Attenersi alle informazioni ed alle disposizioni aziendali, in particolare alle direttive di ROP e del capo squadra;
- Eseguire sempre le lavorazioni in base alle direttive ed in base ai capitolati dei clienti;
- Effettuare i controlli di conformità sulle lavorazioni;
- Compilare e firmare i registri e i fogli di lavoro;
- Tenere in ordine ed avere cura dei mezzi e delle attrezzature aziendali utilizzate;
- Avvisare prontamente il capo squadra o ROP in merito a qualsiasi anomalia venga riscontrata;
- Rispettare le normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, in particolare conoscere le schede di sicurezza dei prodotti utilizzati ed attenersi ad esse;
- Rispettare le specifiche relative ai prodotti forniti;
- utilizzare correttamente e costantemente i DPI - dispositivi di protezione individuale.

**COMPETENZE RICHIESTE PER OPE**

- ✓ Disponibilità al lavoro, anche per orari prolungati;
- ✓ Educazione, cortesia e capacità di relazionarsi con clientela e utenza;
- ✓ Igiene personale;
- ✓ Conoscenze dei prodotti delle attrezzature di lavoro;
- ✓ Formazione di legge sulle norme in materia di sicurezza e d'igiene sul luogo di lavoro (Dlgs 81/08);

**5.3.1.11 CAPI SQUADRA**

Hanno le stesse mansioni degli operatori con in più la seguente:

- ✓ coordinare la squadra di lavoro e verificare che rispetti le tempistiche e le direttive impartite da ROP
- ✓ verificare che tutti utilizzino correttamente e costantemente i DPI - dispositivi di protezione individuale.

**COMPETENZE RICHIESTE PER CAPI SQUADRA**

- ✓ Esperienza di lavoro nella mansione di almeno cinque anni;
- ✓ Capacità di gestione e coordinamento gruppi di lavoro
- ✓ Disponibilità al lavoro, anche per orari prolungati;
- ✓ Educazione, cortesia e capacità di relazionarsi con clientela e utenza;
- ✓ Igiene personale;
- ✓ Conoscenze dei prodotti delle attrezzature di lavoro;
- ✓ Formazione di legge sulle norme in materia di sicurezza e d'igiene sul luogo di lavoro (Dlgs 81/08);

**5.3.1.12 RESPONSABILE SANIFICAZIONI e RESPONSABILE DISINFESTAZIONI**

Hanno le stesse mansioni dei capi squadra, per quanto riguarda il coordinamento delle squadre specifiche di sanificazione e disinfestazione; devono inoltre saper pianificare e condurre un intervento di sanificazione o disinfestazione nelle fasi previste di:

1. SOPRALLUOGO TECNICO
2. PIANIFICAZIONE INTERVENTO E AVVIO SQUADRA
3. ESECUZIONE INTERVENTO
4. RILASCIO RELAZIONE / RAPPORTO DI INTERVENTO

**COMPETENZE RICHIESTE PER RESPONSABILE SANIFICAZIONI e RESPONSABILE DISINFESTAZIONI**

- ✓ esperienza professionale qualificata nello specifico campo di attività, di almeno 3 anni per le attività di disinfestazione, derattizzazione e sanificazione, svolta all'interno di imprese del settore, o comunque all'interno di uffici tecnici di imprese o enti, preposti allo svolgimento di tali attività, in qualità di dipendente qualificato, familiare collaboratore, socio partecipante al lavoro o titolare d'impresa;
- ✓ diploma di istruzione secondaria superiore in materia tecnica, che preveda un corso almeno biennale in chimica, nonché nozioni di scienze naturali e biologiche.
- ✓ Disponibilità al lavoro, anche per orari prolungati;
- ✓ Educazione, cortesia e capacità di relazionarsi con clientela e utenza;
- ✓ Igiene personale;
- ✓ Conoscenze dei prodotti delle attrezzature di lavoro;
- ✓ Formazione di legge sulle norme in materia di sicurezza e d'igiene sul luogo di lavoro (Dlgs 81/08);

**5.3.1.13 RESPONSABILE CONDOTTE AEREAUCHE**

Ha le stesse mansioni dei responsabili tecnici sanificazione e disinfestazione, per quanto riguarda il coordinamento degli addetti alle pulizie delle condotte aerauliche; inoltre deve saper pianificare e condurre un intervento di sanificazione nelle fasi previste di:

1. SOPRALLUOGO TECNICO
2. ISPEZIONE TECNICA
3. RELAZIONE TECNICA DI ISPEZIONE
4. PROGETTO DI BONIFICA
5. BONIFICA IMPIANTO AEREAULICO
6. ISPEZIONE TECNICA POST BONIFICA
7. RELAZIONE TECNICA DI ISPEZIONE POST BONIFICA
8. PIANO DI CONTROLLO: ISPEZIONE VISIVA E TECNICA DI SORVEGLIANZA PERIODICA

#### COMPETENZE RICHIESTE PER RESPONSABILE CONDOTTE AEREAULICHE

- ✓ esperienza professionale qualificata nello specifico campo di attività, di almeno 3 anni per le attività pulizia professionale dei canali d'aria e delle condotte aerauliche;
- ✓ diploma di istruzione secondaria superiore in materia tecnica;
- ✓ competenze specialistiche nella ispezione e pulizia delle condotte d'aria; in particolare deve avere la certificazione ASCS (Air Systems Cleaning Specialist ) rilasciata da AIIISA (Associazione Italiana Igienisti Sistemi Aeraulici), di cui la Ecoclean Italia è socia;
- ✓ Disponibilità al lavoro, anche per orari prolungati;
- ✓ Educazione, cortesia e capacità di relazionarsi con clientela e utenza;
- ✓ Formazione di legge sulle norme in materia di sicurezza e d'igiene sul luogo di lavoro (Dlgs 81/08).

## 6 PIANIFICAZIONE

### 6.1 PIANIFICAZIONE

#### 6.1.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ

Le azioni per affrontare rischi e opportunità sono determinate dall'analisi dei processi di business, dall'analisi del contesto e delle esigenze e aspettative delle parti interessate, ma soprattutto ai rischi e opportunità correlati al business di ECOCLEAN ITALIA . Tali azioni sono contenute e sintetizzate nel documento "Analisi del contesto, Rischi ed opportunità" allegato al presente manuale.

### 6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

#### 6.2.1 DEFINIZIONE OBIETTIVI

Gli obiettivi "macro" riportati nella politica per la qualità trovano diretta e pratica applicazione in specifici "target" e obiettivi di dettaglio che vengono annualmente definiti in sede di riesame della direzione. Questi target riguardano i processi principali e quelli di volta in volta valutati come importanti da monitorare.

Obiettivi, target e indicatori atti misurare i risultati, come output del riesame della direzione, sono espressi in una tabella riassuntiva, ove sono riportati anche i data base di origine ed il confronto con i dati precedenti.

#### 6.2.1.1 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

Tipo	Titolo
MOD RDI	RIESAME DELLA DIREZIONE
MOD TGI	TABELLA GENERALE INDICATORI

#### 6.2.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La società pianifica il suo sistema di gestione della qualità attraverso:

- l'identificazione di tutti i processi aziendali necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità (v. par. 4.4) secondo il ciclo plan-do-check-act propedeutico al miglioramento continuo, definendo sequenze ed interazioni tra i processi aziendali ;
- l'individuazione degli obiettivi relativi ai processi (politica par. 5.2, riesame della direzione e tabella generale indicatori ad esso allegata);
- l'individuazione delle azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati in termini di:
  - ✓ risorse
  - ✓ tempistiche
  - ✓ documentazione di riferimento
  - ✓ strumenti e metodologie di controllo e monitoraggio;
- la valutazione e messa a disposizione delle risorse (sia interne che esterne);
- l'analisi dei dati relativi ai processi aziendali, compresi quelli affidati all'esterno, al loro funzionamento e controllo;
- la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità ;
- l'individuazione delle azioni e delle modifiche al sistema necessarie a migliorarne con continuità l'efficacia.

Tutte le attività di cui sopra sono considerate e sintetizzate nei documenti di cui al par. 6.2.1.1.

### **6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE**

Eventuali modifiche al sistema vengono pianificate in sede di riesame della direzione se e quando il Responsabile qualità o altra funzione responsabile ne ravvisi la necessità.

## **7 SUPPORTO**

### **7.1 RISORSE**

DIR e RGQ individuano e mettono a disposizione le risorse necessarie per svolgere l'attività e raggiungere i risultati pianificati, in particolare per:

- ✓ stabilire, attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione e migliorare in modo continuo la sua efficacia;
- ✓ eseguire le ispezioni e le verifiche richieste;
- ✓ accrescere la soddisfazione delle diverse tipologie di Clienti, ottemperando ai loro requisiti.

Le risorse comprendono:

- ✓ le risorse umane;
- ✓ le competenze specialistiche;
- ✓ le infrastrutture organizzative;
- ✓ le tecnologie;
- ✓ le risorse finanziarie.

I requisiti relativi alle risorse umane sono trattati al successivo par. 7.1.2, mentre per le risorse materiali si rimanda al par. 7.1.3.

#### **7.1.1 GENERALITÀ**

ECOCLEAN ITALIA governa le risorse necessarie per il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità, analizzando puntualmente:

- a) le capacità delle risorse esistenti al proprio interno e gli eventuali vincoli che gravano su di esse;
- b) che cosa ottenere dai fornitori esterni.

#### **7.1.2 PERSONE**

Tutto il personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio offerto da ECOCLEAN Italia e qualsiasi persona che esegua, per ECOCLEAN Italia o per suo conto, compiti che hanno rilevanza sulla qualità dei prodotti o dei servizi forniti, deve essere in possesso delle necessarie competenze basate su un adeguato grado di istruzione, formazione, addestramento ed esperienza. Tali requisiti sono definiti al par. 5.3.

Il personale interno è qualificato sulla base di tali requisiti o di standard internazionali, quello esterno

(fornitori) sulla base di anni di esperienza e selezione analitica delle rispettive capacità.

**7.1.3 INFRASTRUTTURA**

Le attività di ECOCLEAN ITALIA si svolgono presso la sede (v. par. 2), ove è presente un ufficio e un archivio, presso il magazzino dove sono ricoverate le attrezzature e stoccati i prodotti, o in campo presso gli immobili o i beni della clientela. I locali aziendali sono di dimensioni adeguate rispetto alle esigenze), uffici attrezzature necessarie per le esigenze operative e possiedono gli standard minimi di ergonomia e comfort;

I mezzi di ECOCLEAN ITALIA sono costituiti da auto e furgoni aziendali, nonché le macchine e le attrezzature varie (aspirapolveri, carrelli, etc.) per lo svolgimento del servizio. Le auto aziendali sono affidate alla gestione e cura degli utilizzatori, con l'ausilio di stazioni di servizio convenzionate che si occupano della gestione del controllo dei livelli e delle piccola manutenzione ordinaria. Le scadenze relative a revisioni e collaudi sono tenute sotto controllo dalla Segreteria SEG, che le gestisce secondo il data base. Per le manutenzioni straordinarie, tagliandi e collaudi si fa riferimento a officine esterne qualificate.

Per le attrezzature principali sono presenti schede macchina che ne identificano lo stato di manutenzione nonché la dislocazione, le schede sono mantenute a bordo macchina o in magazzino.

Il Sistema Informatico consente una gestione dei dati adeguata alle esigenze dell'organizzazione. In particolare ECOCLEAN Italia cura il portale web, in continuo miglioramento e sviluppo, ove sono pubblicate le attività e le caratteristiche dell'azienda. La funzione RGQ ha l'incarico di gestire il portale e di progettare i miglioramenti.

La stessa funzione assicura il mantenimento in esercizio e l'esecuzione di periodici back up dei dati (in particolare viene effettuato backup giornaliero dati su disco aggiuntivo di server). Su tutti i pc aziendali è caricato un programma antivirus il cui aggiornamento avviene in maniera automatica.

Per le attrezzature hardware e per i relativi software, l'attività di manutenzione/assistenza è assicurata mediante stipula di un contratto di assistenza tecnica con Società esterne (anche per i software gestionali e contabilità).

**6.3.1 Documentazione applicabile**

Tipo	Titolo
MOD ELM	Elenco mezzi
MOD SMA	Scheda manutenzione attrezzatura

**7.1.4 AMBIENTE PER IL FUNZIONAMENTO DEI PROCESSI**

La Direzione si impegna a mantenere idonee condizioni dell'ambiente di lavoro; gli spazi attualmente disponibili sono adeguati alle esigenze aziendali per la conservazione dei materiali, degli strumenti e delle attrezzature di lavoro. La sede della società è confortevole, climatizzata e adeguatamente dimensionata per le attuali necessità.

Le condizioni dell'ambiente di lavoro sono idonee; in particolare è responsabilità del RSPP che la sede sia gestita conformemente alla normativa di legge in materia di sicurezza e a tutte le normative cogenti.

Particolare attenzione è posta anche agli aspetti legati alla sicurezza per le attività svolte in campo. Responsabili e coordinatori sono incaricati di gestire in maniera rigorosa l'applicazione della normativa di sicurezza per tali attività: in particolare l'attenzione e la prudenza alla guida, la proibizione di assumere bevande alcoliche durante il servizio. La direzione è continuamente impegnata a erogare formazione specifica affinché tutti gli operatori siano sensibilizzati a rendere sicuri gli ambienti di lavoro.

**7.1.5 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE**

Requisito escluso (v 1.2), in quanto ECOCLEAN Italia non utilizza strumenti di misura nell'erogazione dei propri servizi di pulizie o sanificazione.

### 7.1.6 CONOSCENZA ORGANIZZATIVA

ECOCLEAN Italia è pienamente consapevole della conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi. Tale conoscenza è costituita da un know how molto specifico che viene aggiornato con continuità, mantenuto e trasmesso all'interno dell'organizzazione con incontri continuativi e addestramento in campo.

## 7.2 COMPETENZA

Tutte le funzioni operanti all'interno di ECOCLEAN ITALIA sono in possesso delle competenze necessarie per l'esecuzione dei compiti a loro assegnati. A tal fine al par. 5.3.1 sono definite le mansioni, le relative qualifiche e le competenze minime prescritte per le principali funzioni aziendali; tali competenze devono essere rispettate sia in occasione di nuove assunzioni che di cambi di mansione.

Prima di procedere a nuove assunzioni il *Responsabile della Qualità* valuta l'adeguatezza della preparazione professionale posseduta dai candidati. I nuovi assunti sono affiancati da colleghi esperti e ricevono un adeguato addestramento sul posto di lavoro oltre a specifici corsi interni. A tutte le funzioni aziendali, il Responsabile Gestione Qualità deve assicurare periodica sensibilizzazione su:

- importanza di conformarsi alla Politica per la Qualità, alle procedure ed ai requisiti del Sistema;
- il loro ruolo e le relative responsabilità per raggiungere la conformità alla Politica per la Gestione della Qualità ed ai requisiti previsti;
- le potenziali conseguenze di scostamenti rispetto alle procedure specificate.

Qualunque funzione di ECOCLEAN ITALIA può rilevare nuove esigenze di formazione e di addestramento in relazione a:

- nuove attività svolte da ECOCLEAN Italia ;
- nuove normative obbligatorie e/o volontarie;
- aggiornamenti a normative obbligatorie e/o volontarie già esistenti;
- esigenze aziendali;
- nuove assunzioni;
- cambio di mansioni;
- non conformità causate da carenze formative;
- obiettivi di crescita professionale delle risorse interne aziendali;
- ogni altra motivazione non elencata tra quelle sopra riportate.

In tali casi la funzione comunica tale esigenza RGQ che valuta insieme ad DIR l'opportunità o meno di procedere all'attività formativa.

All'occorrenza la Direzione si occupa dell'individuazione e dell'acquisizione di nuove risorse. In tali casi, in relazione al ruolo che la nuova funzione deve andare a ricoprire, DIR procede, in sede di colloquio individuale e sulla base delle informazioni riportate sul curriculum vitae presentato, ad una attenta valutazione delle sue caratteristiche, in relazione anche ai requisiti minimi di cui al par.5.3.1.

Qualora le impressioni suscitate a seguito del colloquio siano positive, la Direzione affianca la funzione ad altre funzioni aziendali per un periodo di addestramento nel corso del quale le funzioni aziendali coinvolte provvedono a fornire al nuovo entrato le informazioni necessarie all'esecuzione delle attività di pertinenza e ne valutano l'operato in relazione ai compiti assegnati. L'attività di addestramento una volta conclusa viene comunicata a RGQ insieme ad un'espressione di giudizio in merito al livello di apprendimento riscontrato.

Nel caso in cui si riscontri la necessità di formazione/addestramento del personale interno AU, in collaborazione con le funzioni interessate, individua gli obiettivi prefissati per tale attività formativa comunicandolo in una nota interna a RGQ. Successivamente il Responsabile Gestione Qualità organizza l'attività formativa (interna o esterna).

Al termine dell'attività formativa la funzione interessata consegna a RGQ tutta la documentazione relativa alla stessa (Attestati di partecipazione, diplomi, eventuale esito esami sostenuti, fatture

ecc.). RGQ valuta il raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati e aggiorna la cartella del dipendente allegando la documentazione in copia o in originale.

Annualmente, in sede di audit interno, viene valutata l'efficacia dell'addestramento erogato mediante intervista con le risorse interessate; i risultati vengono poi inseriti negli elementi in ingresso per il riesame della direzione e da quest'ultima analizzati in tale sede.

Per ogni funzione aziendale viene conservata e mantenuta aggiornata a cura di RGQ la relativa cartella del personale al cui interno sono riassunti la qualifica e i dati in merito al grado di istruzione, all'addestramento, all'abilità ed all'esperienza della funzione stessa.

Per quanto concerne le persone non appartenenti al personale aziendale ma che eseguano per conto dell'Azienda compiti che possono avere impatto sulla qualità (fornitori e/o terzisti), è compito di RGQ con la collaborazione di ROP verificare che tali persone siano dotate della competenza necessaria, acquisendo se il caso la documentazione di pertinenza.

**7.2.1 Documentazione applicabile**

Tipo	Titolo
File	Cartella individuale dipendente

**7.3 CONSAPEVOLEZZA**

Il personale interno è perfettamente edotto in merito alla politica e agli obiettivi per la qualità, nonché delle implicazioni derivanti dal livello qualitativo del proprio lavoro; il personale esterno è reso consapevole mediante accordi scritti, riunioni, trasmissione di chiare e dettagliate specifiche di incarico.

**7.4 COMUNICAZIONI**

Tutto il personale ECOCLEAN ITALIA scambia continue informazioni al proprio interno; le problematiche tecniche e operative vengono costantemente discusse e presentate ai responsabili diretti.

Le comunicazioni interne tra tutti gli impiegati e la Direzione sono sempre immediate e aperte. Vengono indette riunioni organizzative con frequenza almeno settimanale tra direzione, RGQ, amministrazione e funzioni tecniche principali. Le notizie che devono essere diffuse a molte persone, all'interno della struttura, possono essere comunicate dalla direzione tramite la chat aziendale, molto utilizzata in quanto tutti gli addetti sono dotati di smart phone con copertura garantita.

Le comunicazioni esterne sono essenzialmente effettuate mediante uno o più dei seguenti canali: email, trasmissione di contratti, specifiche ed allegati, riunioni, pubblicazioni su sito web. Ciò che viene pubblicato sul sito è il risultato di decisioni prese in dalla direzione in sede di riesame.

**7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE**

**7.5.1 GENERALITÀ**

Scopo della presente procedura è quello di regolamentare la realizzazione, l'aggiornamento e l'emissione e la distribuzione dei documenti del SGQ, indicando quindi i criteri che debbono essere seguiti per la gestione di tali attività. La procedura viene applicata a tutti i documenti che costituiscono la documentazione del SGQ. Vengono quindi gestiti nel modo descritto all'interno del presente capitolo:

- ✓ i documenti di enunciazione della politica per la qualità;
- ✓ il Manuale della Qualità (MGQ) e i relativi allegati (Analisi del contesto, Rischi e opportunità);
- ✓ i Documenti di Registrazione richiesti dalle norme di riferimento (moduli identificati con l'acronimo MOD – V. par.1 per le norme di riferimento);
- ✓ la documentazione di origine esterna avente rilevanza ai fini dell'applicazione del sistema (es.:

- norme, certificati, schede di sicurezza, documenti del cliente ed altre registrazioni non generate dal sistema);
- ✓ i data base aziendali.

Sono disponibili due elenchi che riportano tutti i documenti presenti nel sistema, da considerare parte integrante del presente manuale:

MOD EGD : Elenco generale documentazione SGQ;  
MOD ENO : Elenco Norme;

### **7.5.2 MANUALE DELLA QUALITÀ, CREAZIONE E AGGIORNAMENTO**

Il Manuale costituisce il primo livello della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità; esso è un documento operativo dell'azienda e richiama le procedure ed i moduli di riferimento adottati per lo svolgimento dell'attività.

All'inizio del Manuale è riportato l'indice generale che individua capitoli e paragrafi. Ogni pagina del Manuale riporta la ragione sociale dell'azienda, tipo e indice di revisione del documento; a piè di pagina è indicato il numero di pagina in relazione al numero di pagine totali. In caso di aggiornamento del Manuale, viene aggiornato l'indice di revisione complessivo del Manuale.

*Il presente Manuale è stato redatto in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 dalla funzione Responsabile Gestione Qualità ed è stato verificato ed approvato in ogni sua parte dalla Direzione. Il Manuale è distribuito in forma elettronica ovvero, su richiesta, tramite copie numerate, controllate e costantemente aggiornate ai destinatari di cui all'elenco generale dei documenti.*

*Il Manuale può essere distribuito anche in copie non controllate, e quindi non aggiornate, ai fini di immagine e/o trattativa commerciale, su richiesta degli interessati.*

Sono invece di natura riservata e non possono essere distribuiti all'esterno gli allegati al manuale ( Analisi del contesto, Rischi e opportunità)

*Per consentire un più agevole raffronto con UNI EN ISO 9001:2015, l'indice dei paragrafi è allineato con quelli della norma, a partire dal paragrafo 4 in poi.*

### **7.5.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI**

#### **7.5.3.1 MANUALE, PROCEDURE, ISTRUZIONI E MODULISTICA: Requisiti e responsabilità**

Le procedure e prassi gestionali in atto sono contenute nel presente Manuale della qualità. Il manuale descrive dettagliatamente le procedure e le prassi operative in atto presso l'organizzazione, pertanto allo stato attuale non si rileva l'esigenza di redigere ulteriori documenti come procedure o istruzioni.

Allegati al manuale, costituenti parte integrante dello stesso, come più volte citato, sono la politica per la qualità e l'analisi del contesto, parti interessate, rischi e opportunità (ARO).

Ogni documento per la Qualità, prima della sua emissione, revisione o riedizione, deve essere verificato ed approvato. L'apposizione di firme da parte delle funzioni aziendali addette allo svolgimento delle attività sopra indicate costituisce la dimostrazione dell'effettiva realizzazione delle stesse.

Nel frontespizio del MGQ vengono indicate esplicitamente quali sono le funzioni responsabili di ognuna delle attività sopra indicate. La funzione responsabile della verifica dei documenti può essere quella responsabile delle attività di riferimento oppure RGQ; la funzione responsabile della verifica è sempre RGQ, quella responsabile dell'approvazione è sempre la Direzione (DIR).

La modulistica del sistema qualità è costituita dai moduli con formato misto, sia cartacei che informatici. Per i moduli non sono previste firme di approvazione, la gestione e l'aggiornamento sono di responsabilità del Responsabile Gestione Qualità che ne garantisce il controllo tramite l'elenco presente nella cartella MODULI.

I moduli si identificano attraverso il titolo, quelli cartacei devono riportare l'indice di revisione corrente in accordo al suddetto elenco.

Nei MOD deve essere indicata solamente la codifica e l'indice di revisione; il MOD, prima di essere adottato, subisce l'iter degli altri documenti del Sistema Qualità (SGQ), cioè redazione, verifica, controllo ed approvazione da parte delle funzioni preposte: la dimostrazione dell'effettuazione di tali attività è l'inserimento del modulo nell'elenco EGD (protetto da password) ed il suo caricamento nella cartella Moduli residente sul server aziendale, a cura e responsabilità di RGQ.

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) è comunque responsabile della gestione della documentazione di origine interna e tutte le funzioni sono responsabili della documentazione in possesso, sia interna che esterna.

### **7.5.3.2 POLITICA PER LA QUALITÀ**

Il documento di enunciazione della politica per la qualità è redatto dalla Direzione e da essa firmato e diffuso. La politica è affissa ben visibile in bacheca presso gli uffici di sede e viene inoltre diffusa sulla chat aziendale a tutti i dipendenti; tutti i dipendenti devono comunque essere consapevoli delle implicazioni che la politica ha nella propria specifica attività; allo scopo sono sviluppate specifiche sessioni formative di aggiornamento e sensibilizzazione.

Annualmente, in fase di riesame della direzione, RGQ e DIR verificano lo stato di aggiornamento della politica per la qualità, sulla base anche dei risultati degli audit interni e delle modifiche a leggi e regolamenti; con l'aiuto di consulenti e responsabili tecnici, procedono alla riconferma/rinnovo/rielaborazione dei documenti (e di tutti i relativi allegati) ed eventuali modifiche alle procedure o alle prassi operative.

### **7.5.3.3 DOCUMENTAZIONE ESTERNA RILEVANTE AI FINI DELLA QUALITÀ**

La documentazione esterna avente rilevanza ai fini della Qualità comprende le norme tecniche, documenti del cliente, istruzioni, indicazioni e prescrizioni non generate dal sistema qualità dell'impresa.

In particolare si tratta della normativa UNI EN ISO 9001:2015, della normativa cogente applicabile nell'attività d'impresa, documenti contrattuali, specifiche tecniche ed elaborati grafici eventualmente forniti dal committente. Annualmente RGQ col supporto di ROP verifica lo stato di aggiornamento delle normative inerenti le attività aziendali e provvede ad aggiornare l'elenco norme.

La documentazione di origine esterna che arriva mediante POSTA viene aperta e controllata dalle funzioni che la ricevono e portata all'attenzione delle funzioni interessate.

I documenti di origine esterna, quali:

- disegni e specifiche tecniche;
- documenti contrattuali;
- norme e leggi;

vengono conservati a cura delle funzioni responsabili delle corrispondenti attività. In particolare:

- gli eventuali disegni (es.: planimetrie) o le specifiche tecniche sono conservati in appositi fascicoli, suddivisi per commessa nella loro versione originale dai rispettivi responsabili. A fine lavoro tutta la documentazione tecnica di commessa viene archiviata nel suddetto fascicolo, pronta per essere consegnata al cliente su sua eventuale richiesta. In caso di aggiornamento, i rispettivi responsabili provvedono al ritiro ed alla distruzione dei documenti superati ed alla sostituzione con la documentazione aggiornata.
- i documenti contrattuali stipulati con i clienti sono pure conservati sotto la responsabilità di ROP negli appositi archivi;
- norme e leggi; Per quanto riguarda le prescrizioni legali legate alle proprie attività, ECOCLEAN ITALIA ha definito i criteri per l'individuazione e la tenuta sotto controllo di tutte le disposizioni normative.

Per quel che concerne l'individuazione delle norme, RGQ col supporto di RST ha il compito e la responsabilità di reperire le norme vigenti che regolamentano le attività svolte dalla ECOCLEAN ITALIA. A tal fine fa riferimento alle seguenti fonti:

- ✓ Associazioni di categoria;
- ✓ Gazzetta Ufficiale;
- ✓ articoli pubblicati sulla stampa nazionale e locale;
- ✓ consultazione di banche dati accessibili via Internet, in particolare <http://www.aedificoimmobiliare.it/>, <http://www.guidaacquistocasa.it/>;
- ✓ abbonamento a pubblicazioni specializzate;
- ✓ consulenti esterni;
- ✓ partecipazione a seminari/convegni di aggiornamento;

Qualora si evidenzino novità normative che disciplinano le attività dell'azienda svolte nel sito, ROP in collaborazione con RGQ provvede al reperimento della norma, alla relativa comunicazione alle funzioni interessate mediante posta elettronica, alla distribuzione di estratti della norma. RGQ provvede all'aggiornamento dell'archivio delle norme applicabili e del MOD ENO (elenco norme).

#### 7.5.3.4 DISTRIBUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione del SGQ è emessa in versione controllata ed è accessibile sul server aziendale. La documentazione permanente del Sistema è elencata nell'Elenco generale documentazione SGQ (MOD EGD) conservato in apposita cartella del server.

Il registro, redatto, verificato ed aggiornato dal RGQ, riporta lo stato di revisione corrente della documentazione. Le funzioni DIR, RGQ dispongono di accesso alla cartella server all'interno della quale sono accessibili in sola lettura manuale, procedure e modulistica corrente del Sistema. Ad ogni revisione e/o nuova emissione l'evento viene comunicato da RGQ a tutti gli interessati, sulla chat aziendale, unitamente all'invito a prenderne visione.

RGQ o ROP provvedono alla (eventuale) distribuzione controllata della documentazione del SGQ (es. Manuale, modulistica, informazioni tecniche, ecc.) a collaboratori esterni o aziende collegate. Il controllo avviene mediante il registro EGD.

In alcuni casi può avvenire una distribuzione non controllata della documentazione del SGQ (Manuale, Procedure), unicamente a Clienti, Enti e/o collaboratori esterni nel caso in cui RGQ consideri necessario fornire tale documentazione per conoscenza. In tal caso le copie (cartacee o elettroniche) vengono emesse senza verifica di avvenuta ricezione e non sono assoggettate ad aggiornamento.

In caso di danneggiamento di un documento, la Funzione deve informare RGQ o la Funzione aziendale responsabile della conservazione dell'originale la quale provvede alla sua riemissione.

#### 7.5.3.5 ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

I documenti cartacei sono conservati in classificatori suddivisi per tipologia in appositi archivi. Oltre all'Archivio Norme esistono sei archivi principali:

1. **ARCHIVIO PERSONALE** (Elettronico e cartaceo) - ove sono archiviati tutti i documenti relativi al personale. La documentazione è ivi conservata per cinque anni; i documenti sono mantenuti anche in apposita cartella sul server;
2. **OFFERTE E PREVENTIVI** (ELETTRONICO); idem conservazione cinque anni;
3. **CLIENTI E COMMESSE** (ELETTRONICO); idem conservazione cinque anni;
4. **FORNITORI** (elettronico - elenco e dati, conservazione un anno)
5. **FATTURE** (Elettronico) – Gestito da AMM/SEG
6. **SGQ** (Elettronico) - su cartella condivisa in cloud, dove i documenti sono conservati indefinitamente fino alla revisione successiva, o documenti superati vengono archiviati su server per futuro riferimento

Ogni risorsa e funzione aziendale è responsabile della corretta archiviazione dei documenti che utilizza.

Le modalità ed i requisiti per l'archiviazione dei documenti di sistema sono definiti nel **ELENCO**

**GENERALE DOCUMENTAZIONE SGQ**, gestito con apposito foglio elettronico, che indica:

- lo stato di revisione corrente del documento;
- l'archivio in cui il documento è conservato;
- la durata di conservazione del documento;
- la modalità di distribuzione (interna; esterna)

I registri sono gestiti a cura e responsabilità di RGQ.

### 7.5.3.6 REVISIONI DELLA DOCUMENTAZIONE

In caso di revisioni della documentazione il nuovo documento viene verificato da RGQ e approvato da DIR, secondo lo stesso iter in vigore per la prima emissione.

Per dare evidenza della modifica effettuata, RGQ riporta nella porzione di documento revisionata una barra laterale nera.

RGQ evidenzia il documento originale come superato e lo archivia come futuro riferimento (archivio dei documenti superati sul server); successivamente posiziona nella cartella del server il nuovo documento e lo rende visibile attraverso la rete aziendale.

Al momento dell'emissione di un nuovo documento RGQ invia a tutti gli interessati un messaggio di notifica sulla chat aziendale.

### 7.5.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

La documentazione di Registrazione della Qualità fornisce l'evidenza oggettiva che il servizio è offerto in conformità ai requisiti del cliente ed al Sistema Qualità aziendale.

I documenti inerenti la gestione delle attività sono riconducibili in genere alle comunicazioni con i committenti (in generale e-mail, fax, lettere).

Le e-mail sono conservate nel server di posta presente nel CED aziendale e soggetto a backup secondo procedure automatiche di sistema. Le metodologie di protezione del sistema in atto sono descritte al punto 7.1.3.

I documenti di tipo tecnico generati nell'ambito dei processi produttivi (es.: registri pulizie e interventi di sanificazione) sono gestiti ed archiviati a cura e responsabilità di RGQ e SEG nell'archivio commesse. Tutta la documentazione di commessa deve essere conservata per cinque anni.

Tutte le registrazioni di sistema (ES.: rapporti di audit interno, registrazioni del personale) sono invece gestite ed archiviate sul sistema informatico a cura di RGQ.

Per tutte le altre registrazioni le modalità di archiviazione e tempi di conservazione sono definiti nell'**ELENCO GENERALE DOCUMENTAZIONE SGQ**, di cui al punto precedente.

Ove non diversamente specificato, le registrazioni generate dal sistema vengono conservate indefinitamente nell'archivio informatico gestito dal responsabile qualità. Ciascuna funzione a cui il documento è affidato in gestione o distribuito deve provvedere a riconsegnarlo a RGQ qualora il tempo di conservazione sia scaduto o il documento non più valido.

#### 7.5.4.1 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

Tipo	Titolo
MOD EGD	Elenco generale documentazione SGQ
MOD ENO	Elenco norme

## 8 ATTIVITA' OPERATIVE

### 8.1 PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO

ECOCLEAN Italia pianifica il servizio secondo modalità, che dipendono dal tipo di contratto, dai clienti e rispettive priorità e urgenze, dalla dislocazione del sito di intervento.

RGQ, ROP e SEG, pianificano gli interventi sull'agenda gestita dalla piattaforma informatica ("Danea easy fatt") che viene trasferita alle agende personali dei capi squadra e dei responsabili dei servizi. Le attività sono regolate dal presente manuale e dai capitoli o specifiche di servizio che descrivono nel dettaglio come deve essere organizzato ed erogato il servizio.

Le evidenze di conformità del servizio ai requisiti di sistema sono riportate nei registri, negli atti o nei rapporti di intervento.

### 8.1.1 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

Tipo	Titolo
Data base	Agenda elettronica
MOD RPI	Registro pulizie e interventi

## 8.2 REQUISITI PER I SERVIZI

### 8.2.1 COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

La Direzione e il R COM curano i rapporti con i clienti per quanto riguarda le informazioni sui servizi erogati e le informazioni di ritorno dai clienti stessi. Durante l'esecuzione dei contratti la soddisfazione del Cliente viene continuamente monitorata (v. Par. 9.1.2)

I rapporti con la clientela (in merito, ad esempio, a chiarimenti su aspetti contrattuali, quesiti, altro) sono mantenuti, generalmente, da DIR/R COM (per gli aspetti commerciali) o da ROP in corso d'opera.

Altri metodi di comunicazione col Cliente sono rappresentati da trasmissione di schede, fax, e-mail, ecc. contenenti informazioni in merito all'azienda ed ai prodotti e servizi offerti. Tali informazioni sono controllate a cura della funzione aziendale interessata (SEG) e sono, comunque, sempre improntate alla correttezza e chiarezza dei dati riportati. Per quanto riguarda la gestione degli eventuali reclami, è compito del RGQ procedere alla loro soluzione e trattamento, eventualmente attivando la procedura di Gestione delle Non Conformità (v. 8.7 – 10.2).

### 8.2.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AI SERVIZI

I clienti di ECOCLEAN ITALIA sono principalmente aziende pubbliche o private che necessitano di servizi di pulizia o sanificazione / disinfestazione. I requisiti relativi al servizio sono di regola specificati dal Cliente nella trattativa e consistono nelle maggior parte dei casi nella specificazione di un certo tipo di prestazione, nella determinazione di una quotazione per tale prestazione, nella definizione delle tempistiche e delle modalità di esecuzione del servizio.

Le attività di quotazione si originano da una richiesta del cliente a cui segue l'effettuazione di un sopralluogo, da parte di ROP o COM, durante il quale vengono raccolti e annotati in minuta tutti i dati e gli aspetti che hanno interesse nella determinazione dei requisiti e nell'analisi dei costi, nello specifico i seguenti:

- ✓ dati cliente, indirizzo, intervista col cliente per capire e documentare lo stato del bene oggetto di intervento;
- ✓ Caratteristiche, ubicazione, contesto, accessibilità dell'immobile o del bene interessato;
- ✓ eventuale documentazione mancante, permessi di accesso o di lavoro da richiedere;
- ✓ vincoli (es.: tempi, limitazioni di orario, traffico, condizioni ambientali, etc.)
- ✓ tipo di servizio richiesto e relative tempistiche di esecuzione;
- ✓ quant'altro ROP o COM ritengano necessario per individuare chiaramente l'esigenza del cliente.

Le registrazioni riportate in minuta vengono mantenute nelle agende personali di chi esegue il sopralluogo.

### 8.2.3 RIESAME DEI REQUISITI (OFFERTE E CONTRATTI)

ROP o COM procedono alla compilazione del preventivo, ove i suddetti dati sono riportati sinteticamente; prima di essere proposta al cliente, l'offerta viene stampata e su di essa DIR effettua il riesame dei requisiti relativi al servizio, al fine di verificare che tali requisiti:

- siano definiti;

- non diano adito a dubbi, incertezze, divergenze con requisiti espressi in precedenza;
- ECOCLEAN Italia abbia le capacità per soddisfarli;
- non implicino prescrizioni legali o di altro tipo di cui non si è tenuto conto.

Dopo attento riesame, in eventuale riunione congiunta con COM, DIR apporta le eventuali correzioni poi firma la versione finale e la presenta al cliente. Copia elettronica dell'offerta viene contemporaneamente generata ed archiviata nell'archivio offerte e costituisce in tal modo evidenza di effettuazione di riesame dei requisiti.

Per alcuni clienti pubblici anziché l'invio del documento di offerta è richiesto l'inserimento del preventivo sul portale telematico (es.: MEPA). Dopo l'inserimento il preventivo va comunque firmato e inviato. Prima firmarlo, rendendolo in tal modo definitivo, R COM lo riesamina e ricontrola. In tal caso l'evidenza del riesame è attestata dalla firma del preventivo da parte di R COM.

#### 8.2.3.1 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

Tipo	Titolo
MOD OFF	Modello offerta o preventivo
MOD ROF	Registro offerte

## 8.3 PROGETTAZIONE

Requisito escluso, in quanto i servizi erogati da ECOCLEAN Italia si svolgono su specifiche indicazioni del cliente e secondo prassi e procedure standardizzate (v. 1.2 – 8.1).

## 8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI E DEI SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO

### 8.4.1 GENERALITA' SUL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

La ECOCLEAN Italia si approvvigiona dei materiali e dei servizi concernenti le attività indicate al par. 4.4. La scelta di fornitori adeguati ed il controllo del processo di approvvigionamento risultano di fondamentale importanza. Tali risultati sono assicurati tramite l'inserimento dei Fornitori in apposito data base "Fornitori Qualificati" dopo opportuna ed attenta valutazione iniziale, e nella valutazione continua delle prestazioni del fornitore.

La valutazione dei Fornitori ed il conseguente inserimento nell'Elenco di cui sopra viene effettuata dalla Direzione di concerto con la direzione tecnica e RGQ. L'inserimento e la cancellazione dal data base vengono gestite da RGQ. Nel data base sono evidenti i criteri, lo stato di qualifica di ciascuno, il possesso o meno di certificazione ISO. Per ogni fornitore sono riportati i criteri di qualifica definiti (es.: storico, superamento n.º 3 forniture di prova). Nei data base sono riportate una valutazione sintetica delle prestazioni nonché numero e tipologia delle eventuali non conformità riscontrate.

I criteri e le metodologie di qualifica sono specificati nei paragrafi seguenti.

#### 8.4.1.1 Fornitori Storici

Il fornitore storico è il fornitore che lavora da più di tre anni con ECOCLEAN Italia senza dar luogo a contenziosi, anomalie, non conformità gravi. È tipicamente il fornitore conosciuto da tempo, con il quale si è instaurato un rapporto di fiducia consolidato. Sul sistema informatico il fornitore risulta classificato appunto come storico e pertanto in tal caso la dicitura storico coincide con "qualificato".

#### 8.4.1.2 Fornitori Nuovi

Nel caso vi sia l'esigenza di qualificare un fornitore "nuovo", si procede alla valutazione di tre forniture consecutive di prova. Il fornitore candidato viene inserito nel data base con la dicitura "in prova". Durante la fase di qualifica RGQ inserisce nel data base (modulo scheda valutazione fornitore – campo note) commenti e valutazioni sulle forniture effettuate (capacità del f., puntualità, etc.). al termine delle tre forniture le note ed i commenti vengono analizzati e DIR decide se passare allo stato "qualificato", se il fornitore supera positivamente le tre forniture di prova, oppure rimuovere il candidato dall'elenco. Se il fornitore nuovo è in possesso di certificazione ISO 9001 viene

automaticamente inserito nel data base come "qualificato"; si procede comunque alla tre forniture di prova di cui sopra.

**8.4.1.3 Riquifica e squalifica**

Annualmente RGQ procede ad aggiornare la qualifica inserendo il proprio giudizio sintetico nell'elenco fornitori e modificando la data (Valutazione progressiva). Nel caso di non conformità gravi o ripetute provvede a evidenziare il fornitore come NQ (non qualificato) in modo da proibirne l'utilizzo.

**8.4.1.4 Documentazione applicabile**

Tipo	Titolo
MOD DBF	DATA BASE FORNITORI

**8.4.2 TIPO ED ESTENSIONE DEI CONTROLLI SUI PRODOTTI APPROVVIGIONATI**

ECOCLEAN ITALIA attua i controlli necessari ad assicurare che i sevizi approvvigionati siano conformi alle specifiche richieste. I controlli si reputano soddisfatti nel momento in cui:

- Il servizio è ultimato, la mediazione conclusa positivamente conformemente all'incarico;
- I servizi approvvigionati non hanno dato adito a incomprensioni, vertenze o contenziosi;

Il responsabile per l'effettuazione dei controlli è la funzione responsabile di zona (Capo squadra) che spunta i prodotti e gli eventuali documenti consegnati (es.: schede di sicurezza). In caso di difformità la funzione e segnala l'anomalia a RGQ; quest'ultimo provvede a registrare la non conformità sul data base dedicato.

**8.4.2.1 Documentazione applicabile**

Tipo	Titolo
MOD DBF	Data base Fornitori

**8.4.3 INFORMAZIONI AI FORNITORI ESTERNI**

I documenti di approvvigionamento devono essere emessi in forma tale da non generare dubbi od incertezze circa i requisiti dei prodotti dei servizi da approvvigionare. Vengono quindi trasmessi al fornitore i documenti che specificano nel dettaglio i requisiti richiesti (tecnici, contrattuali, SGQ) e vengono emessi specifici ordini di acquisto oppure contratti di collaborazione.

Negli incarichi a professionisti invece vengono dettagliate le caratteristiche del servizio e le tariffe concordate, secondo gli accordi pregressi con la rete o con ciascuna singola agenzia. Non vi è in generale una modulistica predisposta, poiché spesso si fa riferimento ad offerte del fornitore controfirmate per conferma. I documenti di approvvigionamento vengono in ogni caso vistati e controllati da RA o RGQ.

**8.5 PRODUZIONE**

**8.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA PRODUZIONE**

ECOCLEAN ITALIA pianifica e svolge le proprie attività, programmate secondo quanto descritto al par. 8.1, in condizioni controllate e standardizzate. Tutti gli operatori sono sensibilizzati a svolgere e condurre le proprie attività nelle condizioni ottimali e nel rispetto delle prescrizioni. Inoltre gli operatori, nella persona del capo squadra incaricato, a fine servizio devono sempre compilare il registro che, oltre a consuntivare la produzione svolta e le ore effettuate, costituisce attestazione di svolgimento del servizio in conformità alle specifiche.

Su tale registro è presente anche un campo note ove annotare eventuali anomalie e relative motivazioni (es.: impossibilità a ultimare il servizio per inaccessibilità, mancanza dei prodotti, etc.).

Le lavorazioni sono comunque sempre supervisionate da RGQ o ROP.

Un caso a parte sono gli interventi di sanificazione, disinfestazione e pulizia condotte aeree

che, pianificati e coordinati dai rispettivi responsabili definiti al par. 5.3, necessitano della documentazione specifica indicata al par. 8.6.

#### 8.5.1.1 Documentazione applicabile

Tipo	Titolo
Data base	Agenda elettronica
MOD RPI	Registro pulizie e interventi

#### 8.5.2 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ

L'identificazione e la rintracciabilità dei documenti utilizzati o prodotti durante l'esecuzione o l'erogazione dei servizi è assicurata dalla documentazione dal SGQ (registri, data base, moduli archiviati nei rispettivi fascicoli, eventuali rapporti, relazioni o certificati) gestita dalle rispettive funzioni di competenza (ROP, CS).

I documenti utilizzati durante l'erogazione del servizio sono adeguatamente identificati, trasmessi a RGQ o SEG ed archiviati; ECOCLEAN Italia ne garantisce l'archiviazione protetta e la pronta rintracciabilità qualora i clienti ne facessero richiesta.

#### 8.5.3 PROPRIETÀ CHE APPARTENGONO AI CLIENTI O AI FORNITORI ESTERNI

ECOCLEAN Italia custodisce, tutela e conserva la proprietà dei Clienti o dei fornitori esterni (eventualità ag oggi mai verificatasi) di cui sia detentrica in ragione dello svolgimento delle proprie attività. Tale proprietà in genere può consistere nei beni mobili o immobili presso i quali la società è stata incaricata di svolgere un servizio, oppure nella eventuale dotazione di attrezzature. Tali proprietà vengono gestite con cura e attenzione, per evitare danneggiamenti o interferenze potenzialmente dannose, ad esempio proteggendo con teli di naylor gli articoli sensibili ad eventuali detergenti.

In caso di smarrimento o danneggiamento di proprietà del Cliente (o del fornitore), la funzione interessata provvede a contattare il proprietario per concordare gli interventi più opportuni, gestendo, se necessario, tale anomalia in accordo alle disposizioni di cui ai cap. 8.7 e 10.2 (gestione non conformità).

#### 8.5.4 PRESERVAZIONE

I beni dei clienti vengono curati e preservati durante l'erogazione del servizio e fino all'ultimazione dello stesso in modo da non inficiarne la conformità o il livello di prestazione previsto, in accordo con quanto descritto al par. precedente. I prodotti da riutilizzare sono stoccati e conservati nei flaconi o confezioni originali in appositi sgabuzzini o magazzini protetti, lo stesso dicasi per le attrezzature che a fine servizio vengono pulite, riordinate e riposte nei loro alloggiamenti.

#### 8.5.5 ATTIVITÀ POST-CONSEGNA

Le attività successive alla consegna del prodotto sono rare e molto limitate, dato che i servizi tipici erogati da ECOCLEAN Italia si perfezionano alla conclusione degli stessi. Tuttavia ECOCLEAN Italia per i propri clienti fornisce servizio di assistenza e consulenza telefonica e on line in caso di eventuale insoddisfazione del cliente o di specifica sua richiesta, oppure assistenza diretta inviando in sito di un proprio addetto.

#### 8.5.6 CONTROLLO DELLE MODIFICHE

ECOCLEAN Italia riesamina e tiene sotto controllo le modifiche alla produzione, nella misura necessaria ad assicurare la continua conformità ai requisiti. Nel caso in cui si rendano necessarie modifiche alle modalità esecutive del servizio, che portino ad una ridefinizione della tipologia di prodotti da utilizzare o delle sequenze di lavorazione, le stesse vengono prontamente concordate con gli operatori e meorizzate nella chat aziendale.

## 8.6 RILASCIO DEI PRODOTTI

Le modalità di rilascio ed i documenti correlati sono quelli citati al par. 8.5.1. In pratica il rilascio coincide con la compilazione a fine servizio del registro pulizie e interventi.

Esso infatti costituisce attestazione di effettuazione del servizio in conformità ai requisiti.

Per gli interventi di sanificazione, disinfestazione e pulizia condotte aerauliche vengono redatti i documenti specifici indicati al par. 8.6.1.1., che nella fattispecie sono:

- Attestato avvenuta sanificazione, su carta intestata, con breve descrizione dell'intervento;
- Registro Pest Control, mantenuto presso il sito del cliente e compilato dall'operatore Ecoclean, che attesta l'avvenuta installazione o sostituzione delle trappole o delle esche, secondo la periodicità stabilita a contratto;
- Rapporto dettagliato intervento di pulizia e sanificazione delle condotte aerauliche, di norma corredato da analisi di laboratorio, con relativo certificato, effettuate sul tampone prelevato sulla superficie della condotta;

#### 8.6.1.1 Documentazione applicabile

Tipo	Titolo
MOD RPI	Registro pulizie e interventi
MOD ASN	Attestato sanificazione
MOD PES	Registro Pest Control - disinfestazione
MOD RIA	Rapporto di intervento condotte aerauliche

## 8.7 CONTROLLO OUTPUT NON CONFORMI

In riferimento al Par. 8.5.1 su "Registro pulizie e interventi" è presente anche un campo note ove annotare eventuali anomalie e relative motivazioni (es.: impossibilità a ultimare il servizio per inaccessibilità, mancanza dei prodotti, etc.).

Qualora si verificano simili evenienze esse vanno portate all'attenzione di RGQ e ROP che provvedono alla loro gestione o risoluzione.

Qualora vi siano output - ovvero servizi - non conformi vengono documentati e gestiti secondo le procedure di cui al punto 10.2 (registro ENA).

#### 8.7.1 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

Tipo	Titolo
MOD ENA	ELENCO NON CONFORMITA' / AZIONI CORRETTIVE

## 9 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 9.1 GENERALITÀ

L'impresa rileva, elabora e analizza dati per tenere sotto controllo l'efficacia ed efficienza dei processi e del sistema di gestione, e per assicurarne la conformità alla norma ISO 9001.

### 9.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

#### 9.2.1 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI COMMITTENTI

Ogni figura aziendale che entra in contatto con la clientela o di suoi rappresentanti deve cogliere ogni commento significativo sull'opinione che hanno dei servizi offerti da ECOCLEAN Italia e su quanto siano soddisfatti o meno del lavoro svolto, della capacità di risposta alle esigenze, della disponibilità e flessibilità dimostrate.

Utili indicazioni devono essere raccolte anche nell'ambito di eventuali riunioni di coordinamento con la clientela.

In particolare si devono cogliere le opportunità di miglioramento, sforzandosi di indagare su che cosa il committente avrebbero gradito che fosse fatto diversamente o più rapidamente.

Periodicamente la ECOCLEAN Italia (RGQ – R COM – COM) effettua visite presso i clienti o intervista ai medesimi, allo scopo di raccogliere evidenze del livello di soddisfazione del servizio da parte dei

clienti.

Durante le visite o le interviste viene compilato il modulo **SCHEMA VALUTAZIONE SERVIZIO**

Modalità di raccolta dati:

- Discussione generale sul servizio (punti di forza e carenze)
- Compilazione del questionario e raccolta delle note con individuazione di spunti e suggerimenti migliorativi

Il Responsabile della Qualità esamina i reports in imminenza del riesame direzionale, analizzandoli e aggregandone dati e risultati.

In sede di riesame direzionale il Responsabile della Qualità riferisce sul livello generale di soddisfazione dei committenti.

La direzione valuta se il livello generale di soddisfazione è accettabile o se occorre:

- avviare azioni correttive per migliorare le prestazioni dell'impresa
- effettuare azioni di recupero su singoli clienti

Le azioni decise sono verbalizzate e verificate in occasione del riesame direzionale successivo, a meno di indicazioni diverse.

#### 9.2.1.1 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE

Tipo	Titolo
MOD SVS	SCHEMA VALUTAZIONE SERVIZIO

#### 9.2.2 AUDIT INTERNI

Nel seguito sono definiti i criteri con cui debbono essere gestiti gli audit interni (AI); gli audit si effettuano allo scopo di:

- ✓ verificare il rispetto dei principi stabiliti nel SGQ ed il suo funzionamento in generale;
- ✓ determinare se il SGQ è conforme a quanto è stato pianificato per la gestione della qualità (compresi i requisiti delle norme di riferimento);
- ✓ fornire alla Direzione informazioni utili per il miglioramento.

##### 9.2.2.1 Pianificazione degli audit interni (AI)

Normalmente si prescrive un ciclo completo annuale di AI in primavera, dopo la chiusura del bilancio e prima del riesame della direzione, di cui i rapporti di AI devono costituire input.

Il Responsabile Gestione Qualità può comunque redigere un piano annuale delle verifiche ispettive specificando modalità diverse e sottoporlo all'approvazione dell'Direzione. In ogni caso la pianificazione deve garantire che tutte le aree aziendali vengano verificate almeno una volta all'anno ed è aggiornata in base a:

- ✓ indirizzi organizzativi stabiliti dalla Direzione;
- ✓ attivazione di nuove tecnologie;
- ✓ analisi dello stato delle non conformità, dei reclami, delle azioni correttive o migliorative;
- ✓ risultati delle verifiche ispettive precedenti;
- ✓ decisioni prese in ambito di riesame della direzione.

Qualora si rilevino:

- ✓ variazioni tecnologiche/organizzative significative;
- ✓ stati di non conformità gravi e/o ripetitivi;
- ✓ problematiche/criticità di processo o di servizio;

il Responsabile Qualità può optare per l'intensificazione delle verifiche ispettive; il programma di verifica ispettiva modificato deve seguire lo stesso iter di approvazione e notifica previsto per la prima emissione.

##### 9.2.2.2 Preparazione degli audit interni (AI)

Il RGQ ed i verificatori eventualmente coinvolti provvedono alla programmazione della verifica ed alla eventuale preparazione di liste di riscontro per l'esecuzione dell'Audit.

Per tale attività, vengono consultati i documenti del Sistema, i rapporti di audit precedenti e tutti gli altri documenti o rapporti inerenti il Sistema, compresi obiettivi, riesami e altri input della direzione; vengono inoltre considerati gli aspetti tecnici relativi ai processi e ai SERVIZI.

In tale fase RGQ individua, come output della pianificazione, i componenti ed il responsabile del Gruppo di Audit, il quale deve provvedere a inviare copia del Programma di verifica ispettiva ai soggetti coinvolti (le funzioni verificate) almeno cinque giorni prima del giorno previsto per la verifica.

#### **9.2.2.3 Conduzione e svolgimento degli audit interni (AI)**

I verificatori hanno il compito di raccogliere e documentare annotare dati, informazioni, osservazioni mediante:

- ✓ interviste agli accompagnatori ed agli operatori;
- ✓ esame della documentazione utilizzata;
- ✓ presenza ed ispezioni durante lo svolgimento dei servizi e delle attività;
- ✓ osservazione diretta delle modalità operative e delle condizioni di lavoro nelle aree di interesse.

Ogni informazione raccolta deve essere supportata da riscontri ed evidenze oggettive. Ogni stato di non conformità deve essere annotato e fatto constatare ai verificati.

Al termine dell'Audit, il Gruppo di verifica si riunisce per analizzare e riesaminare tutte le evidenze emerse, per valutare la gravità (classificazione) di eventuali anomalie e decidere come debbano essere trattate.

#### **9.2.2.4 Chiusura degli audit interni (AI)**

Il Gruppo di verifica, al termine della verifica ispettiva e prima della redazione del Rapporto di Audit, tiene una riunione conclusiva con i responsabili delle aree esaminate.

Tale riunione ha lo scopo di:

- ✓ Presentare i risultati dell'audit, enunciando anomalie e non conformità riscontrate;
- ✓ concordare, se possibile, le azioni correttive da adottare e i responsabili per l'attuazione delle stesse;
- ✓ esprimere le conclusioni in merito alla congruità del Sistema di Gestione per la qualità con le normative di riferimento e alla sua efficacia;
- ✓ rispondere alle eventuali osservazioni e richieste di chiarimento dei verificati.

La presentazione degli argomenti è effettuata dal responsabile del Gruppo di verifica, che al termine dell'ispezione compila il modulo RAPPORTO DI AUDIT INTERNO e ne trasmette notifica al RGQ. RGQ provvede alla eventuale compilazione del modulo ENA, secondo quanto concordato.

#### **9.2.2.5 Verifica dell'efficacia delle azioni correttive**

Entro la scadenza prevista ogni evidenza riscontrata non conforme dovrà venire ripristinata a cura del responsabile della sua attuazione.

È compito del Responsabile Gestione Qualità verificare che tale processo avvenga correttamente e, in caso positivo, documentare la chiusura dell'anomalia sul modulo ENA.

Eventuali problematiche ulteriormente aperte dovranno essere esaminate approfonditamente per individuare una soluzione risolutiva coinvolgendo, qualora necessario, la Direzione.

I riscontri relativi agli audit interni costituiscono input per il riesame della direzione e devono essere sistematicamente analizzati nel corso del riesame.

#### **9.2.2.6 Qualifica degli auditor**

Gli audit interni della qualità possono essere condotti dal Responsabile Gestione Qualità o da consulenti esterni qualificati, che in ogni caso debbono condurre la verifica sull'area gestione qualità.

Il Personale che effettua gli audit interni deve possedere i seguenti requisiti minimi:

- Diploma o laurea tecnica (es.: diploma di Perito chimico, Perito Industriale, Geometra o superiore);
- conoscenze tecnico gestionali, maturate in esperienza lavorativa generale di almeno cinque

anni;

- conoscenza e competenza sulle norme serie ISO 9000;
- esperienza almeno triennale nel settore della certificazione ISO 9001;
- esperienza di almeno cinque audit interni completi, estesi a tutti i processi del sistema di gestione per la qualità per almeno due aziende;

Prima autorizzazione del Responsabile Qualità, alle attività di verifica può eventualmente partecipare altro personale in qualità di

- osservatore
- auditor in training

#### 9.2.2.7 Documentazione applicabile

Tipo	Titolo
<b>MOD PAV</b>	PIANO ANNUALE AUDIT INTERNI
<b>MOD RAI</b>	RAPPORTO DI AUDIT INTERNO

### 9.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

L'impresa rileva e assoggetta a monitoraggio i processi definiti in sede di determinazione degli obiettivi per cui è stato associato, dove possibile, un indicatore numerico. In sede di riesame della direzione, annualmente, in dati vengono analizzati e confrontati con gli obiettivi e gli input di processo, sulla base dei risultati riportati nella Tabella Generale indicatori; qualora i risultati pianificati non siano raggiunti la direzione deve analizzarne le cause e predisporre le conseguenti azioni correttive.

### 9.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI SERVIZI

Si rimanda alle istruzioni di controllo e a quanto già prescritto ai par. 7.1, 8.1, 8.4, 8.5, 8.6, in cui vengono descritte le modalità di tenuta sotto controllo dei processi operativi. In ogni caso i documenti di registrazione che attestano la conformità delle lavorazioni ai requisiti sono i documenti di cui al punto 8.6, riportati anche al 9.2.4.1.

#### 9.2.4.1 Documentazione applicabile

Tipo	Titolo
<b>Data base</b>	Agenda elettronica
<b>MOD RPI</b>	Registro pulizie e interventi
<b>MOD ASN</b>	Attestato sanificazione
<b>MOD PES</b>	Registro Pest Control - disinfestazione
<b>MOD RIA</b>	Rapporto di intervento condotte aerauliche

## 9.3 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

### 9.3.1 GENERALITÀ

La direzione riesamina il Sistema di gestione per la Qualità, almeno una volta all'anno, durante riunioni convocate Amministratore Unico e Responsabile Qualità, a cui partecipano tutti i responsabili della gestione aziendale.

Lo scopo è analizzare l'andamento generale dell'azienda sulla base dei risultati ottenuti, verificare la congruità degli obiettivi e della politica della qualità, valutare se il sistema continua ad essere adeguato ed efficace nel conseguire quanto pianificato ed nel soddisfare requisiti della UNI EN ISO 9001:2015.

### 9.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Gli elementi da considerare sono (ISO ISO 9001:2015 par. 9.3.2):

- a) lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- b) i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- c) le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
  - 1) alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
  - 2) alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
  - 3) alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
  - 4) alle non conformità e alle azioni correttive;
  - 5) ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
  - 6) ai risultati di audit;
  - 7) alle prestazioni dei fornitori esterni;
- d) l'adeguatezza delle risorse;
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (vedere punto 6.1);
- f) le opportunità di miglioramento.

Per misurare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità sono utilizzati indicatori numerici che misurano il raggiungimento degli suoi obiettivi (v. Tabella Generale indicatori). La Direzione, in sede di riesame direzionale o quando lo reputi necessario, valuta la loro idoneità e quindi l'esigenza di variare gli indicatori in relazione alla politica e agli obiettivi per la qualità scelti.

Come input per il riesame della direzione il responsabile qualità annualmente aggrega i dati in maniera da fornire alla direzione informazioni sintetiche in merito agli elementi di cui sopra.

**9.3.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME E ANDAMENTO DELLA RIUNIONE**

La direzione esamina le informazioni di cui al par. precedente, valuta le azioni e le strategie da intraprendere, pianifica l'andamento dell'anno a venire ed esprime decisioni e azioni relative a (ISO ISO 9001:2015 par. 9.3.3):

- a) opportunità di miglioramento;
- b) ogni esigenza di modifica al sistema di gestione per la qualità;
- c) risorse necessarie.

Viene inoltre riesaminata la politica, analizzata, aggiornata ed emessa la Tabella Generale Indicatori, contenenti target ed obiettivi di breve-medio periodo.

Vengono decise e registrate le responsabilità per ogni azione decisa e, ove applicabile, i tempi di esecuzione.

Il Responsabile della Qualità redige un verbale della riunione, sullo schema del modulo **RIESAME DIREZIONALE**.

**9.3.3.1 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE**

Tipo	Titolo
<b>MOD RDI</b>	RIESAME DELLA DIREZIONE
<b>MOD TGI</b>	TABELLA GENERALE INDICATORI

**10 MIGLIORAMENTO**

**10.1 GENERALITÀ**

La ECOCLEAN Italia opera un costante monitoraggio dei propri processi di lavoro, ogni volta che si evidenzia un possibile aspetto critico questo viene esposto dal personale al responsabile diretto. Le criticità vengono gestite attraverso lo strumento delle azioni correttive, mediante il quale ECOCLEAN Italia opera un costante aggiornamento migliorativo dei propri processi.

## 10.2 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Gli obiettivi perseguiti sono: migliorare la qualità dei prodotti e le prestazioni dei processi mediante la definizione delle azioni necessarie per risolvere le non conformità ed evitarne il ripetersi.

### 10.2.1 ORIGINE E RILEVAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ

Una non conformità può essere generata da:

- ✓ Anomalie inerenti allo stato fisico dell'immobile o proprietà del cliente;
- ✓ Errori o dimenticanze occorse nell'erogazione del servizio;
- ✓ Preventivi errati;
- ✓ Valutazioni errate;
- ✓ Gestione delle attività interne e applicazione del sistema qualità;
- ✓ Reclamo del cliente;

Chi rileva una non conformità deve accertarsi che si tratti di una non conformità effettiva, mediante:

- esame approfondito;
- consultazione della documentazione di riferimento;
- chiedendo al superiore diretto (CS - ROP - RGQ);

Chiunque rilevi una non conformità deve notificarla a RGQ che provvede ad aprire una posizione nel registro ENA **ELENCO NC / AZIONI CORRETTIVE**. (posta elettronica, chat aziendale: invio messaggio). Nel messaggio deve indicare data, cliente, servizio di riferimento, breve descrizione e tipologia della non conformità.

RGQ procede poi alla gestione dell'anomalia secondo quanto specificato ai par. successivi (classificazione della nc, trattamento, eventuali azioni ulteriori, verifica e chiusura)

### 10.2.2 CLASSIFICAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Le anomalie si classificano in tre categorie a secondo della gravità:

- NC maggiore → dà sempre luogo ad azione correttiva per prevenirne il ripetersi
- NC minore → è soggetta a correzione, verifica di follow up e chiusura
- Osservazione → è soggetta a gestione e chiusura in via informale

#### 10.2.2.1 NC maggiore

Sono NC di tipo **maggiore** le anomalie seguenti:

- Revoca dell'incarico da parte del cliente per inadempienza contrattuale (es.: servizio non effettuato);
- mancato rispetto dei dati riportati in un ordine a fornitori (tempo di consegna), qualora tale mancanza determini mancato soddisfacimento di requisiti richiesti dal cliente o dal SGQ;
- il mancato rispetto della normativa cogente relativa al servizio, alla sicurezza;
- **qualunque anomalia porti alla consegna di un servizio non conforme**, con impatto diretto sul cliente.

#### 10.2.2.2 NC minore

Possono essere classificate come NC di tipo **minore** le anomalie che riguardano:

- Reclamo o insoddisfazione del cliente, per cui bisogna tornare a ultimare il servizio o rilavorarlo per accontentare il cliente;
- Incompletezza o non corretta compilazione della documentazione prodotta, qualora non venga pregiudicato il raggiungimento degli obiettivi prefissati per una specifica commessa o nell'ambito del SGQ (ES.: mancata compilazione registro pulizie e interventi, mancato rilascio attestato di sanificazione);
- **Anomalie**, anche di una certa entità, **rilevate dal sistema prima della consegna al cliente** (es. rischio di utilizzare prodotto sbagliato, errore di indirizzo del sito, errore di orario, etc.);
- Anomalie "interne" di funzionamento del SGQ (es.: mancata comunicazione, assenza di adeguate informazioni, assenza delle schede di sicurezza di un prodotto, etc.);

**10.2.2.3 Osservazione**

Si classificano "Osservazioni" le stesse anomalie che danno luogo alle NC di tipo **minore** ma con grado di importanza inferiore, qualora siano di tipo puramente formale (es.: mancata compilazione del registro in un solo caso o in numero molto limitato di casi, mancanza formale di una firma o di un nominativo, piccolo ritardo nelle tempistiche previste); le osservazioni sono tipicamente rilevate durante gli audit interni.

**10.2.3 RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITA'**

Il Responsabile Gestione Qualità processa la segnalazione e aggiorna il Registro ENA registrandola e classificandola sulla base di quanto previsto al punto 10.2.2.

In collaborazione con il ROP, sentita la persona/funzione interessata, individua la risoluzione da adottare. Tale risoluzione viene quindi riportata sul REGISTRO ENA con l'indicazione della data entro cui deve essere implementata e della funzione responsabile della sua implementazione. Sul registro viene anche indicata la necessità o meno di aprire una Azione Correttiva (sempre obbligatoria nel caso di NC maggiore, opzionale nel caso di NC minore - v. par 10.2.5).

Il Responsabile Gestione Qualità segue la gestione della non conformità direttamente, eventualmente delegando ad altri ispezioni tecniche o rapporti con committente e fornitore; in ogni caso controlla che la non conformità sia gestita e risolta in modo corretto e verifica l'effettuazione delle azioni decise.

A non conformità risolta il RGQ chiude formalmente la posizione sul registro ENA indicando la data di chiusura e una nota sintetica sulle evidenze a supporto della chiusura.

Le osservazioni vengono invece gestite con procedura semplificata, riportando sul report di rilevazione (report di audit interno) la spunta di chiusura dell'anomalia e la data.

Il registro viene conservato a tempo indeterminato sul supporto elettronico, per successivo riferimento.

**10.2.4 GESTIONE DEI DATI RELATIVI ALLE NON CONFORMITÀ**

La numerazione delle non conformità avviene sul registro, che è in grado anche di filtrarle per gravità e tipologia, consentendo analisi di tipo statistico.

In base alle risultanze di tali analisi il Responsabile della Qualità:

- associa le non conformità alle rispettive origini e ne analizza le cause principali;
- analizza le non conformità con il responsabile di funzione e valuta la necessità di azioni correttive;
- Aggiorna, se il caso, l'analisi dei rischi e delle opportunità;

**10.2.4.1 Documentazione applicabile**

Tipo	Titolo
MOD ENA	ELENCO NON CONFORMITA' / AZIONI CORRETTIVE

**10.2.5 AZIONI CORRETTIVE**

L'obiettivo perseguito è l'attuazione di uno **strumento di miglioramento in grado di eliminare le cause di non conformità e prevenire il loro ripetersi.**

**10.2.5.1 NECESSITÀ DI AZIONI CORRETTIVE**

Il Responsabile Qualità in presenza di:

- non conformità maggiori (obbligatoriamente),
- non conformità minori ripetute, reclami dei clienti, risultati degli AUDIT interni della qualità, di esigenze di miglioramento o comunque quando lo giudica opportuno,

convoca il Responsabile competente interessato per esaminare la carenza, studiarne e definirne le cause, valutare l'opportunità di aprire un'azione correttiva.

Chiunque in azienda ravvisi la possibilità di: migliorare una prassi, procedura o metodologia di

lavoro; aumentare l'efficienza; ridurre i costi; ridurre le occasioni di errore o non conformità, può proporre un'azione di miglioramento al Responsabile Qualità, che resta comunque il responsabile per la gestione del processo.

**10.2.5.2 DEFINIZIONE E GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE**

Individuate la causa della non conformità (v. 10.2.4) , il Responsabile della Qualità con la funzione interessata stabilisce le opportune azioni correttive, che hanno come obiettivo la **rimozione della causa** .

Le azioni correttive possono consistere in:

- modifiche alle procedure del Sistema Qualità;
- modifiche alle prassi operative od organizzative del lavoro;
- interventi di formazione sul personale;
- incremento di risorse;
- altri interventi giudicati opportuni;

Le fasi dell'attuazione e verifica di un'azione correttiva sono registrate sul registro ENA. Esse prevedono la definizione dell'azione, l'individuazione di un responsabile per l'attuazione, l'indicazione delle tempistiche di implementazione e di verifica dell'efficacia.

**10.2.5.3 VERIFICA DELL'AZIONE CORRETTIVA**

Trascorsi i termini per l'implementazione indicati sul modulo, Responsabile Qualità deve verificare:

- che l'azione sia stata attuata (se occorre invita la funzione competente a completare l'azione);
- che l'azione sia stata efficace nel raggiungere l'obiettivo, ovvero che la carenza che l'aveva originata risulti davvero eliminata o ridotta in modo significativo (questa verifica può avvenire in un secondo tempo rispetto al controllo dell'attuazione);

Se l'azione non risulta efficace si approfondisce l'analisi della causa e si ridefinisce l'azione secondo le modalità prima descritte, si aggiorna il registro ENA procedendo in seguito ad una nuova verifica dell'attuazione e dell'efficacia.

**10.2.5.4 DOCUMENTAZIONE APPLICABILE**

Tipo	Titolo
MOD ENA	ELENCO NON CONFORMITA' AZIONI CORRETTIVE

**10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Stante quanto evidenziato al punto 10.1, sulla base dello schema mostrato al 4.4.1, gli strumenti di miglioramento continuo sono attivi e fortemente sostenuti dalla direzione. essi consistono in: Azioni per l'ottenimento degli obiettivi, azioni per affrontare rischi e opportunità, misura delle prestazioni, azioni correttive, riesame della direzione.