

| | | | |
|--------------------------------------|------------------|----------------------------|----------------|
| Logo Società | MANUALE QUALITA' | MQ - FRT | |
| Inserire titolo capitolo del Manuale | | Rev Data ... | Pagina 1 di 21 |

Istruzioni per l'uso

Il presente manuale illustra le modifiche da applicare a un manuale ISO 9001:2000 per aggiornarlo alla ISO 9001:2008.

Tali modifiche sono evidenziate in **giallo**.

In **rosso** sono indicate le aree in cui inserire le informazioni specifiche dell'organizzazione.

In ~~rosso barrato~~ sono indicate le cancellazioni da apportare alla vecchia versione

| | | | |
|--------------------------------------|------------------|----------------------------|----------------|
| Logo Società | MANUALE QUALITA' | MQ - FRT | |
| Inserire titolo capitolo del Manuale | | Rev Data ... | Pagina 2 di 21 |

Manuale sistema di gestione per la qualità

[Nome azienda]
[Indirizzo azienda]

| | | |
|--------------------------------------|------------------|----------------------------|
| Logo Società | MANUALE QUALITA' | MQ - FRT |
| Inserire titolo capitolo del Manuale | | Rev Data ... |
| | | Pagina 3 di 21 |

1.0 Scopo e campo di applicazione

Lo scopo del presente manuale è illustrare la struttura organizzativa, i processi con le loro interazioni e le metodologie di pianificazione, esecuzione e controllo messe in atto per perseguire gli obiettivi di miglioramento, la soddisfazione dei clienti ed assicurare il rispetto dei requisiti cogenti **e legali** di [nome azienda – inserire l'indirizzo dei o del sito produttivo dell'azienda]

Questo manuale è relativo ai seguenti processi [inserire i principali processi legati allo scopo sopraindicato. Molte aziende scelgono di inserire tutti i processi altri solo alcuni]

Il presente manuale è redatto in conformità ai requisiti della **norma ISO 9001:2008**

Esclusioni

Relativamente ai requisiti del sistema di gestione per la qualità contenuti nella norma di riferimento l'organizzazione non ha individuato requisiti che possano essere esclusi

oppure scrivere nel caso di possibili esclusioni

si dichiarano non applicabili i seguenti punti:

Inserire le motivazioni di esclusione. Le esclusioni sono relative a requisiti della norma che non trovano applicazione nell'organizzazione. Le esclusioni in genere fanno riferimento ai requisiti del punto 7 della norma (es. 7.3 Progettazione e sviluppo, 7.5.2 Validazione dei processi per la fornitura di prodotti e servizi)

2.0 Azienda

In questa sezione è possibile inserire una breve descrizione dell'attività aziendale, con qualche riferimento alla storia dell'organizzazione. Alcune aziende inseriscono in tale sezione la loro politica della qualità o la loro mission

3.0 Riferimenti – Termini e definizioni

Il presente manuale del sistema di gestione per la qualità fa riferimento a:

- Norma UNI EN ISO 9001:2008 “Sistema di gestione per la qualità - Requisiti”.
- Norma UNI EN ISO 9000:2005 “Sistema di gestione per la qualità – Fondamenti e Terminologia”.
- Norma UNI EN ISO 9004:2009* “Sistema di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni”.

***Quando verrà pubblicata – Al momento inserire 2005.**

In questa sezione è possibile inserire terminologia o abbreviazioni specifiche dell'organizzazione

| | | | |
|--------------------------------------|------------------|----------------------------|----------------|
| Logo Società | MANUALE QUALITA' | MQ - FRT | |
| Inserire titolo capitolo del Manuale | | Rev Data ... | Pagina 4 di 21 |

4.0 Sistema di gestione per la qualità

4.1 Requisiti generali

[Nome azienda] ha stabilito, documentato e attuato un sistema di gestione per la qualità che mantiene costantemente aggiornato, perseguendo il miglioramento della sua efficacia.

Nella realizzazione del sistema di gestione la [Nome azienda] ha:

- **Determinato** **identificati** i processi distinguendoli in processi primari, che concorrono alla realizzazione e gestione del servizio, e processi di supporto, che viceversa concorrono al funzionamento della [Nome azienda] e del sistema di gestione per la qualità nel suo complesso
- Stabilito le interazioni tra i processi, nonché le modalità ed i criteri per assicurarne l'efficace funzionamento e controllo
- Assicurato la disponibilità di risorse e informazioni adeguate al funzionamento e monitoraggio dei processi
- Considerato la necessità di monitorare, misurare e analizzare i processi **quando necessario e quando applicabili**
- Considerato la necessità di attuare quanto necessario a perseguire i risultati pianificati e il miglioramento continuo dei processi.

La [Nome azienda] non ha affidato all'esterno nessuno dei suoi processi primari, di cui peraltro è titolare sulla base di requisiti cogenti; nel caso ciò dovesse verificarsi in futuro, le modalità e responsabilità per assicurarne il controllo saranno definite nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

[Nome azienda], nel caso decida di affidare all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del prodotto e del servizio ai requisiti, assicura il controllo di tali processi mediante:

- la definizione dei requisiti professionali richiesti
- le modalità di controllo degli obiettivi e di monitoraggio del processo definite in sede di progettazione
- eventuali verifiche ispettive
- altre modalità di controllo definite caso per caso

Le modalità, il tipo e l'estensione dei controlli applicati ai processi in outsourcing sono definiti nell'ambito del sistema di gestione qualità.

Processi chiave

| Processo | Responsabile | Parametro valutazione | Frequenza di valutazione | Obiettivo |
|------------|----------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------|
| Processo 1 | Responsabile vendite | Soddisfazione del cliente | Annuale | Reclami inferiore a 20 |
| Processo 2 | | | | |
| Processo 3 | | | | |