

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**



**MANUALE QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**



# MANUALE QUALITÀ

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

COPIA CONTROLLATA N°...//.... Assegnata a.....//.....

Questo MANUALE QUALITÀ è una **Copia Controllata**, registrata e soggetta ad aggiornamento.

COPIA NON CONTROLLATA

Questo MANUALE QUALITÀ è una **Copia Non Controllata**, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta ad aggiornamento.

**Edizione 3 del 27/05/2009**

**Revisione: 01**

MQ Ed.3 I.G.	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	INDICE GENERALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ I.G.	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Sezione MQ	Titolo Sezione	Rif. PRQ	UNI EN ISO 9001:2008
I.G.	Indice Generale		
S.R.	Situazione delle Revisioni	--	--
E.D.	Elenco di distribuzione copie controllate		
L.A.	Lista degli Acronimi		
<b>00</b>	<b>Introduzione</b>		
0.1	Descrizione dell'Azienda		
0.2	Scopo e Campo d'Applicazione	--	par.4.2.1 par.4.2.2
0.3	Gestione del Manuale della Qualità		
0.4	Riferimenti		
<b>01</b>	<b>Processi del SGQ e loro Interazioni</b>		
1.1	Generalità	PRQ01	par.0.2
1.2	Riferimenti	÷ PRQ16	par.4.1
1.3	Processi del Sistema di Gestione per la Qualità		
<b>02</b>	<b>Responsabilità ed Autorità per la Qualità</b>		
2.1	Dichiarazione della Direzione		
2.2	Politica della Qualità		
2.3	Rappresentante della Direzione		
2.4	Assetto Organizzativo	--	par.5.1 par.5.2 par.5.3 par.5.5 par.6.1
2.5	Responsabilità della Direzione Generale		
2.6	Responsabilità dei Responsabili di Servizio		
2.7	Responsabilità per l'Assicurazione della Qualità		
<b>03</b>	<b>Gestione del Sistema Qualità</b>		
3.1	Generalità		
3.2	Riferimenti		
3.3	Azioni Correttive e Preventive		
3.4	Audit del SGQ	PRQ12 PRQ04	par.5.4 par.5.6 par.8.1 par.8.2 par.8.4 par.8.5
3.5	Riesame del SGQ e Pianificazione del Miglioramento		
3.6	Misurazioni e Monitoraggio dei Processi del SGQ / Analisi statistiche		
3.7	Indagini sulla Soddisfazione del Cliente		
3.8	Comunicazione Interna		
<b>04</b>	<b>Documentazione e RegISTRAZIONI del SGQ</b>		
4.1	Generalità		
4.2	Riferimenti	PRQ04	par.4.2.3 par.4.2.4
4.3	Documentazione del SGQ		
4.4	RegISTRAZIONI del SGQ		

MQ Ed.3 I.G.	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	INDICE GENERALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ I.G.	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Sezione MQ	Titolo Sezione	Rif. PRQ	UNI EN ISO 9001:2008
<b>05</b>	<b>Gestione Risorse</b>		
5.1	Generalità		
5.2	Riferimenti		
5.3	Rappresentazione Grafica Processo		
5.4	Valutazione delle Prestazioni		
5.5	Ricerca e Selezione del Personale		
5.6	Generalità sulla Formazione/Addestramento	PRQ14	par.6
5.7	Pianificazione della formazione/ addestramento		
5.8	Gestione dell'erogazione		
5.9	Misurazione e valutazione degli interventi formativi		
5.10	Documentazione – Registrazioni		
5.11	Infrastrutture		
5.12	Ambiente di lavoro		
<b>06</b>	<b>Processo di Marketing e Commerciale</b>		
6.1	Generalità		
6.2	Riferimenti		
6.3	Rappresentazione Grafica Processo		
6.4	Ricevimento della Richiesta d'Offerta		
6.5	Analisi e Valutazione dell'opportunità di presentare l'Offerta		
6.6	Prodotto Standard	PRQ01	par.7.2
6.7	Prodotto Speciale	PRQ03	par.7.5.4
6.8	Ricevimento e Riesame dell'Ordine del Cliente		
6.9	Apertura di Commessa e Conferma d'Ordine		
6.10	Esecuzione delle attività successive		
6.11	Modifiche di Contratto		
6.12	Comunicazione con il Cliente		
6.13	Proprietà del Cliente		
6.14	Dossier Marketing		

MQ Ed.3 I.G.	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	INDICE GENERALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ I.G.	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Sezione MQ	Titolo Sezione	Rif. PRQ	UNI EN ISO 9001:2008
<b>07</b>	<b>Progettazione e Sviluppo</b>		
7.1	Generalità		
7.2	Riferimenti		
7.3	Rappresentazione Grafica Processo		par.7.1
7.4	Fase A: AVANPROGETTO	PRQ03	par.7.3
7.5	Fase B: PROGETTAZIONE	PRQ04	par.7.5.2
7.6	Fase C: PROTOTIPAZIONE	PRQ08	par.7.5.3
7.7	Modifiche di progetto nel corso dello sviluppo		par.8.2.4
7.8	Modifiche di prodotti/processi consolidati		
<b>08</b>	<b>Approvvigionamento</b>		
8.1	Generalità		
8.2	Riferimenti		
8.3	Rappresentazione Grafica Processo		par.7.4
8.4	Selezione di Fornitori Qualificati	PRQ15	par.7.5.3
8.5	Emissione degli Ordini di Acquisto	PRQ02	
8.6	Controlli sui materiali al ricevimento	PRQ05 PRQ07	
<b>09</b>	<b>Produzione</b>		
9.1	Generalità		
9.2	Riferimenti		
9.3	Rappresentazione Grafica Processo		par.7.5.1
9.4	Programmazione degli Approvvigionamenti e della Produzione	PRQ13	par.7.5.2
9.5	Controlli e Collaudi in Produzione e sui prodotti finiti	PRQ05	par.7.5.3
9.6	Proprietà del Cliente	PRQ06 PRQ07 PRQ08	par.7.5.4
			par.8.2.4
<b>10</b>	<b>Conservazione dei Prodotti</b>		
10.1	Generalità		
10.2	Riferimenti		
10.3	Rappresentazione Grafica del Processo		par.7.5.5
10.4	Immagazzinamento, movimentazione, imballaggio e consegna	PRQ11	

MQ Ed.3 I.G.	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	INDICE GENERALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ I.G.	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Sezione MQ	Titolo Sezione	Rif. PRQ	UNI EN ISO 9001:2008
<b>11</b>	<b>Controllo Apparecchiature di Monitoraggio e Misurazione</b>		
11.1	Generalità	PRQ09	par.7.6
11.2	Riferimenti		
11.3	Controllo delle apparecchiature di misura e prova		
<b>12</b>	<b>Controllo Prodotti Non Conformi</b>		
12.1	Generalità	PRQ07	par.8.3
12.2	Riferimenti		
12.3	Rappresentazione Grafica Processo		
12.4	Possibili origini delle Non Conformità		
12.5	Non conformità rilevate al Ricevimento Merci		
12.6	Non Conformità rilevate in Produzione		
12.7	Non Conformità rilevate presso il Cliente		
12.8	Eventuali deroghe o accordi con il Cliente		
12.9	Registrazioni e Azioni Correttive		
<b>13</b>	<b>Assistenza post-vendita</b>		
13.1	Generalità	PRQ10	par.7.5.1
13.2	Riferimenti		
13.3	Rappresentazione Grafica Processo		
13.4	Gestione "Call Center"		
13.5	Gestione intervento di assistenza tecnica		
13.6	Gestione magazzino ricambi		
13.7	Vendita ricambi		
13.8	Contratti di manutenzione		
13.9	Supporto al Cliente e fornitura di servizi personalizzati		
13.10	Retrofit		
13.11	Segnalazioni e Azioni Correttive		
13.12	Global Support		

MQ Ed.3 S.R.	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	SITUAZIONE REVISIONI				
Class	C3	Codice/Code	MQ S.R.	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Edizioni del Manuale della Qualità		
N°	Data	Descrizione delle Modifiche
1	12/1996	Prima edizione in conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:1994
2	04/2002	Seconda edizione in conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2000
3	05/2009	Terza edizione in conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008

Revisione delle Sezioni del Manuale della Qualità						
Sez.	TITOLO	REVISIONI				
		00	01	02	03	04
I.G.	Indice Generale	04/09	05/09			
S.R.	Situazione Revisioni	04/09	05/09			
E.D.	Elenco Distribuzione Copie Controllate	04/09	05/09			
L.A.	Lista degli Acronimi	04/09	05/09			
<b>00</b>	<b>Introduzione</b>	04/09	05/09			
<b>01</b>	<b>Processi del SGQ e loro Interazioni</b>	04/09	05/09			
<b>02</b>	<b>Responsabilità ed Autorità per la Qualità</b>	04/09	05/09			
<b>03</b>	<b>Gestione del Sistema Qualità</b>	04/09	05/09			
<b>04</b>	<b>Documentazione e RegISTRAZIONI del SGQ</b>	04/09	05/09			
<b>05</b>	<b>Gestione Risorse</b>	04/09	05/09			
<b>06</b>	<b>Processo di Marketing e Commerciale</b>	04/09	05/09			
<b>07</b>	<b>Progettazione e Sviluppo</b>	04/09	05/09			
<b>08</b>	<b>Approvvigionamento</b>	04/09	05/09			
<b>09</b>	<b>Produzione</b>	04/09	05/09			
<b>10</b>	<b>Conservazione dei Prodotti</b>	04/09	05/09			
<b>11</b>	<b>Controllo dispositivi di monitoraggio e misurazione</b>	04/09	05/09			
<b>12</b>	<b>Controllo Prodotti Non Conformi</b>	04/09	05/09			
<b>13</b>	<b>Assistenza post-vendita</b>	04/09	05/09			

MQ Ed.3 E.D.	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	ELENCO DISTRIBUZIONE COPIE CONTROLLATE				
Class	C3	Codice/Code	MQ E.D.	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

FUNZIONE		COPIA N°
Chief Executive Officer	CEO	1
General Manager	GM	2
Quality Assurance	QA	3
Chief Financial Officer	CFO	4
Human Resources	HR	5
2D Division	2DD	6
3D Division	3DD	7
Procurement	PRO	8
Sales	S	9
Marketing	MKT	10
ICIM		11

MQ Ed.3 L.A.	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	LISTA ACRONIMI					
Class	C3	Codice/Code	MQ L.A.	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

FUNZIONE	ACRONIMO	FUNZIONE	ACRONIMO
Chief Executive Officer	<b>CEO</b>	Human Resources	<b>HR</b>
Corporate CEO Assistant International Committee Secretary	<b>CCA</b>	Product Quality	<b>PQ</b>
Corporate Chief Financial Officer	<b>CFO</b>	Material Management	<b>MM</b>
Asia-Pacific Corporate Operations	<b>APO</b>	Industrial Service & Facilities	<b>ISF</b>
Corporate CIO	<b>CIO</b>	Administration & Treasury	<b>ADM</b>
General Manager	<b>GM</b>	Credit Management	<b>CRE</b>
Quality Assurance	<b>QA</b>	Import / Export	<b>IE</b>
Internal Control	<b>IC</b>	Cash & Travel	<b>CT</b>
Information Technology	<b>IT</b>	Procurement	<b>PRO</b>
Investor Relator	<b>IR</b>	Production Commodities	<b>PC</b>
Corporate Controller	<b>CC</b>	Supplier Management	<b>SM</b>
Consolidated Financial Statements	<b>CFS</b>	Customer Service	<b>CS</b>
Group Treasury	<b>GT</b>	Customer Service Administration	<b>CSA</b>
Marketing	<b>MKT</b>	Global Support	<b>GS</b>
Operational Marketing	<b>OMK</b>	Customer Service Italy	<b>CSI</b>
Sales	<b>S</b>	CS Overseas & East Europe	<b>CSO</b>
Sales Administration	<b>SA</b>	Spares	<b>SP</b>
Sales Back-Office Pool	<b>SBO</b>	Internal & Maintenance Training	<b>IMT</b>
3D Product Manager	<b>3PM</b>	Branches & Subsidiaries	<b>BS</b>
Demos	<b>DE</b>	3D Division	<b>3DD</b>
2D Division	<b>2DD</b>	3D Research & Development	<b>R3D</b>
2D Research & Development	<b>R2D</b>	Research & Technologies	<b>RT</b>
2D Documentation	<b>2DC</b>	3D Documentation	<b>3DC</b>
Bari Research Centre (2D)	<b>B2D</b>	Bari Research Centre (3D)	<b>B3D</b>
Optics & Lasers	<b>OL</b>	Product Development	<b>3PD</b>
Automation & Special System	<b>ASS</b>	3D Manufacturing	<b>3DM</b>
Service & SW	<b>SSW</b>	3D Production Engineering	<b>3PR</b>
2D Production	<b>2DP</b>	3D Machines	<b>3MC</b>
2D Production Engineering	<b>2PR</b>	3D Carriages & Subassembly	<b>3CA</b>
2D Manufacturing	<b>2DM</b>	3D Installation & Training	<b>I3D</b>
2D Carriages	<b>2CA</b>	Training 3D	<b>T3D</b>
2D Machines	<b>2MC</b>	Incoming Inspection	<b>INI</b>
2D Installation & Training	<b>I2D</b>	Peripherals	<b>PER</b>
Training 2D	<b>T2D</b>	Painting	<b>PA</b>

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 00**

**INTRODUZIONE**

MQ Ed.3 Sez. 00	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	INTRODUZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 00	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 00	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	INTRODUZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 00	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

0.1. Descrizione dell'Azienda .....	4
0.1.1. Brevi cenni storici .....	4
0.1.2. Le tappe della crescita .....	5
0.2. Scopo e campo d'applicazione .....	6
0.2.1. Sistema di Gestione per la Qualità .....	6
0.2.2. Manuale della Qualità .....	6
0.3. Gestione del Manuale della Qualità .....	7
0.4. Riferimenti .....	7

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 00	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	INTRODUZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 00	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 0.1. Descrizione dell'Azienda

Il Gruppo PRIMA INDUSTRIE è fra i **leader mondiali nel settore delle macchine laser e di lavorazione lamiera.**

Il Gruppo opera nei seguenti settori: laser e macchine laser ad alta potenza per applicazioni industriali (**PRIMA INDUSTRIE**), sistemi per la lavorazione della lamiera (**FINN-POWER**), elettronica industriale (**PRIMA ELECTRONICS** e **OSAI**).

Oggi il Gruppo, che ha sede a Torino, conta su circa **1700 dipendenti**, **10 stabilimenti produttivi** in Italia, Finlandia, Stati Uniti e Cina e una capillare rete di vendita e assistenza clienti in oltre 60 paesi. A 32 anni dalla fondazione, la missione di PRIMA INDUSTRIE è sempre quella della sua origine: **innovazione, eccellenza, crescita.**

Competenza ed esperienza nel settore delle macchine laser e della lavorazione lamiera, passione e dedizione, importanti investimenti in Ricerca e Sviluppo, hanno reso possibile la **continua evoluzione** di PRIMA INDUSTRIE, dei suoi prodotti e dei suoi servizi.

PRIMA INDUSTRIE S.p.A. ha sede legale e stabilimento di produzione a Collegno, in provincia di Torino. In questa sede operano circa 300 dipendenti in un'area complessiva di oltre 10.000m<sup>2</sup> (di cui circa 7.500m<sup>2</sup> dedicati ad attività produttive e magazzini e circa 3.400m<sup>2</sup> riservati ad uffici). Attualmente lo stabilimento ha una potenzialità produttiva su base annua di 250 sistemi (190 medio-piccoli e 60 medio-grandi).

I prodotti PRIMA INDUSTRIE sono impiegati in un'ampia gamma di applicazioni industriali:

- Automobilistico
- Veicoli industriali
- Subfornitura autoveicoli/sviluppo stampi
- Elettrodomestico e lavorazioni inox
- Lavorazioni in conto terzi nel settore metalmeccanico
- Aeronautico
- Elettronico
- Ricerca e sviluppo

Fino ad oggi sono stati prodotti dal Gruppo PRIMA INDUSTRIE **oltre 3000 sistemi laser** e **oltre 7000 sistemi per la lavorazione della lamiera.**

### 0.1.1. Brevi cenni storici

Nata nel 1977 per operare nel campo dell'ingegneria e della ricerca, la Società sviluppa negli anni '80 una serie vincente di prodotti hi-tech nei settori della robotica laser, robotica di misura e robotica di saldatura. A partire dall'inizio degli anni '90, essa intraprende un percorso di focalizzazione che la condurrà gradualmente ad operare e a crescere nel settore specifico delle macchine laser.

La prima applicazione laser risale al 1979, con una macchina-robot di lavorazione tridimensionale di grandi pezzi stampati a profonda imbutitura. In questo particolare segmento, nel giro di pochi anni PRIMA INDUSTRIE, assume la leadership a livello mondiale. Questa posizione si consolida man mano, introducendo con continuità prodotti ben noti al mercato: le macchine OPTIMO, RAPIDO e DOMINO.

Nel 1992, sfruttando il consolidato know-how nel segmento 3D, PRIMA INDUSTRIE entra nel più vasto settore delle macchine laser bidimensionali. Nel 1996 nasce PLATINO, una macchina 2D che ha nella flessibilità il proprio tratto distintivo e nel 2006 nasce Sincrono, una macchina assolutamente innovativa che,

MQ Ed.3 Sez. 00	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	INTRODUZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 00	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

con un'accelerazione due volte superiore rispetto alla concorrenza e con soluzioni tecniche innovative, rappresenta un gigantesco salto evolutivo rispetto ai sistemi laser presenti sul mercato .

Dal 1999 PRIMA INDUSTRIE registra una forte crescita strutturale e di presenza sul mercato. L'ingresso della società al Nuovo Mercato rende possibili importanti investimenti strategici. Vengono firmate due joint venture in Asia e due nuove società americane entrano a far parte del gruppo PRIMA INDUSTRIE.

Nel 2008 con l'acquisizione di FINN POWER il gruppo PRIMA diventa il terzo al mondo nella produzione di macchine per la lavorazione della lamiera.

### 0.1.2. *Le tappe della crescita*

- **1977-1979: INIZIO DELL'ATTIVITÀ COME GRUPPO DI PROGETTAZIONE ELETTRONICA, SOFTWARE E MECCANICA**
  - Fondazione, con la denominazione di PRIMA PROGETTI
  - Fondazione di PRIMA ELECTRONICS
  - Sviluppo di una vasta gamma di prodotti hi-tech
  - Prima macchina laser nel 1979 (ZAC)
- **1980-1989: DA R&S A DIMENSIONE INDUSTRIALE**
  - Leadership nel settore dei robot laser 3D (OPTIMO)
  - Sviluppo di elettronica industriale e di software
  - Leadership nei robot di misura
  - Sviluppo nel settore dei robot industriali
- **1990-1995 FOCALIZZAZIONE SULL'ATTIVITÀ LASER**
  - Crescita della linea di prodotti 3D (RAPIDO)
  - Vendita di attività secondarie (robot di misura a Elsag/Finmeccanica; robot industriali ad ABB)
  - Ingresso nel mercato delle macchine laser 2D attraverso l'acquisizione dell'azienda svizzera LASERWORK AG
  - Fondazione di Prima US
- **1996-1999: FORTE CRESCITA E IPO**
  - Certificazione ISO 9001
  - Lancio di un nuovo prodotto 2D (PLATINO)
  - Programma di investimenti in R&S per ampliare la gamma di prodotto (Nuovo OPTIMO, DOMINO, MAXIMO e MOSAICO)
  - Firma della joint venture in Cina: nasce la SHENYANG PRIMA LASER MACHINE COMPANY, Ltd.
  - Quotazione su Nuovo Mercato
- **2000-2006: LEADERSHIP INCONTESTATA**
  - Acquisizione dell'Azienda statunitense Convergent Energy: viene creata la Convergent Prima, Inc.
  - Acquisizione della divisione Laserdyne dalla GSI Lumonics: nasce LASERDYNE PRIMA, Inc.
  - Firma della joint venture in Giappone: viene fondata la SNK PRIMA, Ltd.
  - Lancio di SINCRONO e di RAPIDO EVOLUZIONE, le più innovative macchine al mondo nelle rispettive categorie
  - Firma della terza joint venture in Cina: viene creata la WUHAN OVL
- **2007-2008: VERSO NUOVI ORIZZONTI**
  - PRIMA ELECTRONICS acquisisce OSAI e raddoppia la sua dimensione
  - Acquisizione di FINN-POWER: il Gruppo PRIMA è il numero 3 al mondo nelle macchine laser e lavorazione lamiera
  - DOMINO EVOLUZIONE e OPTIMO-Vivida vengono presentati sul mercato.

MQ Ed.3 Sez. 00	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	INTRODUZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 00	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 0.2. Scopo e campo d'applicazione

### 0.2.1. Sistema di Gestione per la Qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità è l'insieme dei fattori messi in atto per la conduzione aziendale per la qualità, ossia:

- la struttura organizzativa,
- le responsabilità,
- le procedure,
- i processi,
- le risorse.

Gli scopi del Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- Raggiungere, mantenere e migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi forniti, in modo da assicurare una sempre maggiore soddisfazione del Cliente;
- Assicurare sia il Cliente sia la Direzione Aziendale che la qualità prestabilita è, o sarà raggiunta e mantenuta nel prodotto o servizio fornito.
- Aumentare il grado di soddisfazione del Cliente e delle parti interessate tramite l'applicazione efficace del sistema, perseguendo il miglioramento continuo.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di PRIMA INDUSTRIE S.p.A. è basato, senza esclusioni, sull'osservanza dei requisiti della **Norma UNI EN ISO 9001:2008**.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di PRIMA INDUSTRIE S.p.A. si basa inoltre sul rispetto di tutte le norme cogenti applicabili di cui di seguito riassumiamo le principali direttive:

**98/37/CE (89/392, 91/368/CEE, 93/44/CEE, 93/68/CEE); 2004/108/EC; 2006/95/EC; 97/23/EC; D.Lgs.N. 81/08 ; 85/374/CEE**

e le principali norme:

**EN418:1992; EN349:1994; EN954-1:1996; EN294:1993; EN60204-1:1998; EN60825-1:2003; EN60825-4:1997; EN60825-4/A1:2002; EN1088:1995; EN953:1997; EN775:1992; EN1037:1995; EN12198-1:2000; EN1050:1998; EN ISO 12100-1-2:2003; EN999:2008; ISO 13855:2002.**

### 0.2.2. Manuale della Qualità

Il presente Manuale della Qualità descrive il Sistema di Gestione per la Qualità e rappresenta l'espressione della Politica della Qualità Aziendale, l'organizzazione, i processi, i principi, le regole, le responsabilità e le risorse adottate dall'Azienda per soddisfare i requisiti della Norma di riferimento e per realizzare un Sistema di Gestione per la Qualità in grado di garantire la massima sicurezza, qualità e affidabilità dei propri prodotti e servizi.

Scopo del Manuale della Qualità è rappresentare una guida permanente durante l'applicazione e la gestione del Sistema Qualità.

Il MQ è utilizzato da tutte le persone che concorrono nella realizzazione dei processi dell'Azienda, integrandone il contenuto con le Procedure (PRQ) in esso richiamate.

Esso è pertanto rivolto a tutte le Funzioni aziendali, affinché indirizzino i loro sforzi nel perseguire la soddisfazione del Cliente e gli obiettivi stabiliti dalla Politica della Qualità.

MQ Ed.3 Sez. 00	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	INTRODUZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 00	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 0.3. Gestione del Manuale della Qualità

Il presente Manuale della Qualità, unitamente alle Procedure (PRQ) in esso richiamate, costituisce la descrizione del Sistema di Gestione per la Qualità che PRIMA INDUSTRIE S.p.A. ha formalizzato per assicurare la qualità dei propri prodotti e servizi, e quindi la soddisfazione dei Clienti.

I Responsabili dei diversi Enti aziendali hanno la responsabilità e l'autorità di attuare e fare attuare ciascun elemento del Sistema di Gestione per la Qualità, così come descritto in tali documenti.

Il Manuale della Qualità (MQ) è emesso e aggiornato dal Responsabile Quality Assurance (QA) e approvato dal Direttore Generale (GM).

QA definisce i contenuti del MQ, in collaborazione con i responsabili delle Funzioni Aziendali interessate.

La redazione e la revisione del presente Manuale della Qualità avvengono secondo le modalità e le responsabilità riportate nella Procedura PRQ04 – “Documenti e Registrosioni della Qualità”.

La distribuzione del MQ avviene in forma:

- **CONTROLLATA:** in questo caso le copie sono numerate e nominative, vengono mantenute aggiornate, e la loro distribuzione è gestita e registrata da QA mediante apposita “lista di distribuzione” (vedi Sez.L.D.).
- **NON CONTROLLATA:** in questo caso le copie non sono numerate, non sono soggette ad aggiornamento e la loro distribuzione ha scopo puramente informativo.

Il presente Manuale della Qualità è di proprietà di PRIMA INDUSTRIE S.p.A. e non può essere diffuso all'esterno di PRIMA INDUSTRIE S.p.A., a persone o organizzazioni, senza il preventivo consenso scritto di GM o QA.

### 0.4. Riferimenti

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità ed in particolare il presente Manuale della Qualità sono stati realizzati in conformità alle seguenti normative:

**UNI EN ISO 9000:2005** Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e Vocabolario

**UNI EN ISO 9001:2008** Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 01**

**PROCESSI DEL SGQ E LORO  
INTERAZIONI**

MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

1.1. Generalità .....	4
1.2. Riferimenti .....	4
1.3. Processi del Sistema di Gestione per la Qualità .....	5

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 1.1. Generalità

La presente sezione descrive l'approccio per processi adottato da PRIMA INDUSTRIE nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

## 1.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.0.2

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.4.1

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

Tutte le Procedure del SGQ, da PRQ01 a PRQ16

- PRQ01 – “Gestione Processo Commerciale”
- PRQ02 – “Gestione Ordini d’Acquisto”
- PRQ03 – “Controllo della Progettazione e Sviluppo”
- PRQ04 – “Documenti e registrazioni della Qualità”
- PRQ05 – “Controllo Accettazione al Ricevimento”
- PRQ06 – “Controllo Qualità in Produzione e sui Prodotti Finiti”
- PRQ07 – “Controllo Prodotti Non Conformi”
- PRQ08 – “Gestione delle Modifiche di Prodotto/Processo”
- PRQ09 – “Controllo e Gestione delle Apparecchiature di Misura”
- PRQ10 – “Assistenza Clienti”
- PRQ11 – “Immagazzinamento, Imballaggio, Consegna”
- PRQ12 – “Gestione del Sistema Qualità”
- PRQ13 – “Programmazione degli Approvvigionamenti e della Produzione”
- PRQ14 – “Selezione e Formazione Risorse Umane”
- PRQ15 – “Valutazione, Selezione e Mantenimento Fornitori”
- PRQ16 – “Gestione del Sistema Informatico”

MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 1.3. Processi del Sistema di Gestione per la Qualità

PRIMA INDUSTRIE ha pianificato i propri processi stabilendo:

- gli obiettivi per la qualità;
- la documentazione, le risorse e i supporti specifici per lo svolgimento delle attività;
- le attività di controllo;
- le registrazioni.

I principali processi coperti dal Sistema di Gestione per la Qualità di PRIMA INDUSTRIE sono rappresentati graficamente nello schema generale di Fig.1.1 dal quale si sviluppano i flow chart dettagliati dei vari processi del SGQ, con le relative interazioni, rappresentate in Figg.1.2 ÷ 1.17.

**NOTA:** Nella versione informatica del presente Manuale della Qualità, è possibile visualizzare i dettagli di ciascun processo del SGQ "cliccando" sui processi principali dello schema di Fig.1.1

I processi del SGQ di PRIMA INDUSTRIE sono dettagliatamente descritti nelle sezioni del presente Manuale della Qualità e nelle Procedure (PRQ) che li richiamano. I principali processi possono essere così riassunti:

- Responsabilità ed autorità per la Qualità
- Gestione del Sistema Qualità
- Documentazione del SGQ
- Registrazioni del SGQ
- Gestione delle Risorse
- Processo di Marketing e Commerciale
- Progettazione e Sviluppo
- Approvvigionamento
- Produzione
- Conservazione dei Prodotti
- Controllo apparecchiature di monitoraggio e misurazione
- Controllo Prodotti Non Conformi
- Assistenza post-vendita e Gestione Reclami

Nell'ambito di ciascun processo sono chiaramente identificati gli elementi in ingresso e in uscita, le responsabilità per le attività che concorrono alla realizzazione del processo e le interazioni con gli altri processi del SGQ come descritto nel presente MQ e nelle Procedure del SGQ.

Non vi sono processi svolti all'esterno.

Nel caso in cui si verificasse l'esigenza aziendale di affidare all'esterno parti di processi il cui risultato può influenzare la conformità dei prodotti ai requisiti, PRIMA INDUSTRIE assicura il controllo di tali processi con gli stessi criteri definiti per i processi svolti internamente.

Il tipo e l'estensione di tali controlli sono funzione della tipologia delle attività date all'esterno e del loro impatto sulla capacità di fornire un prodotto conforme ai requisiti. Tali controlli sono definiti, nell'ambito del SGQ PRIMA INDUSTRIE, nei documenti che regolano i rapporti con gli enti esterni.

MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved

C2: interno/internal only

C3: interno gruppo PI/internal PI group only

C4: non riservato/unreserved

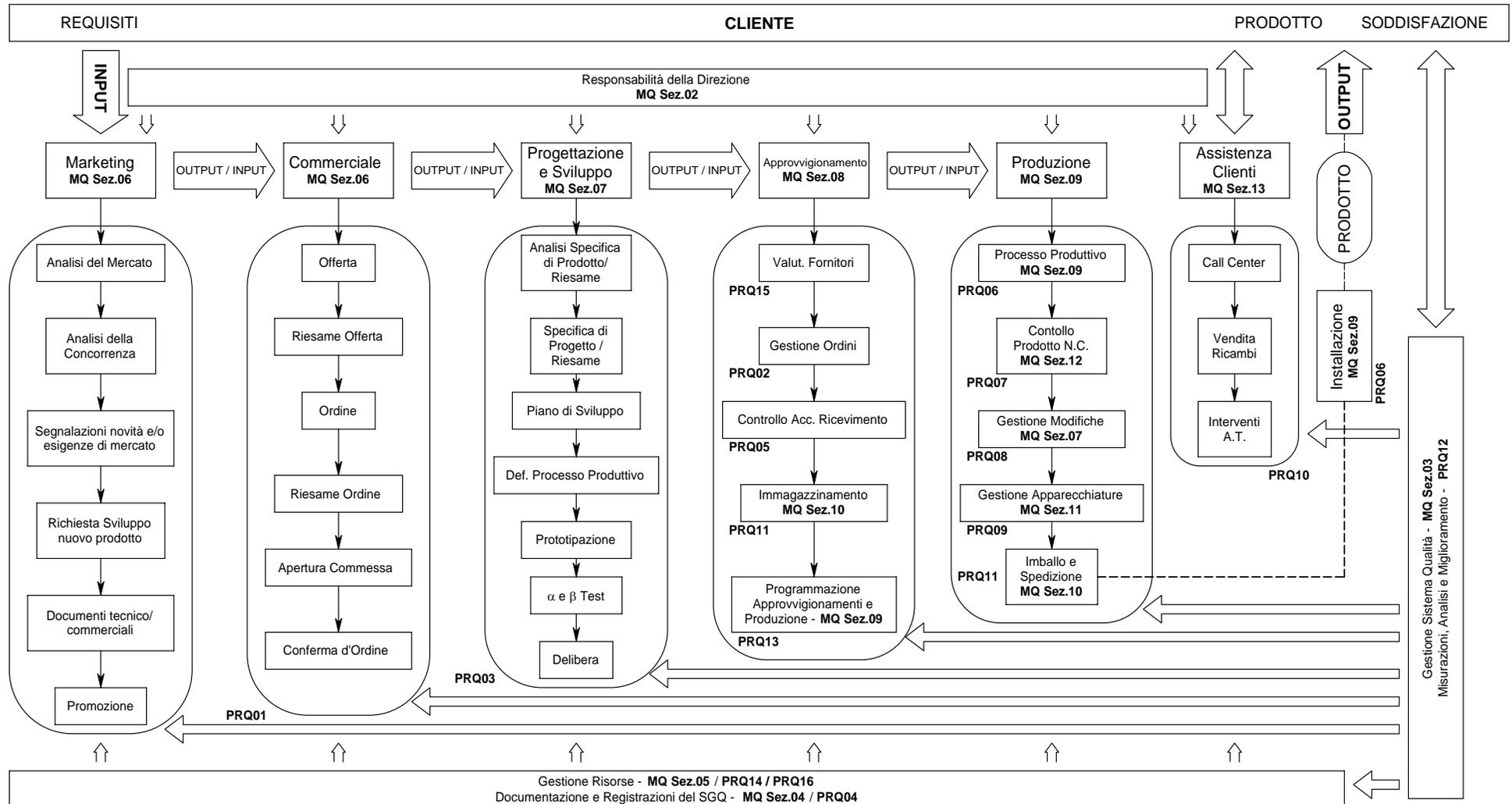
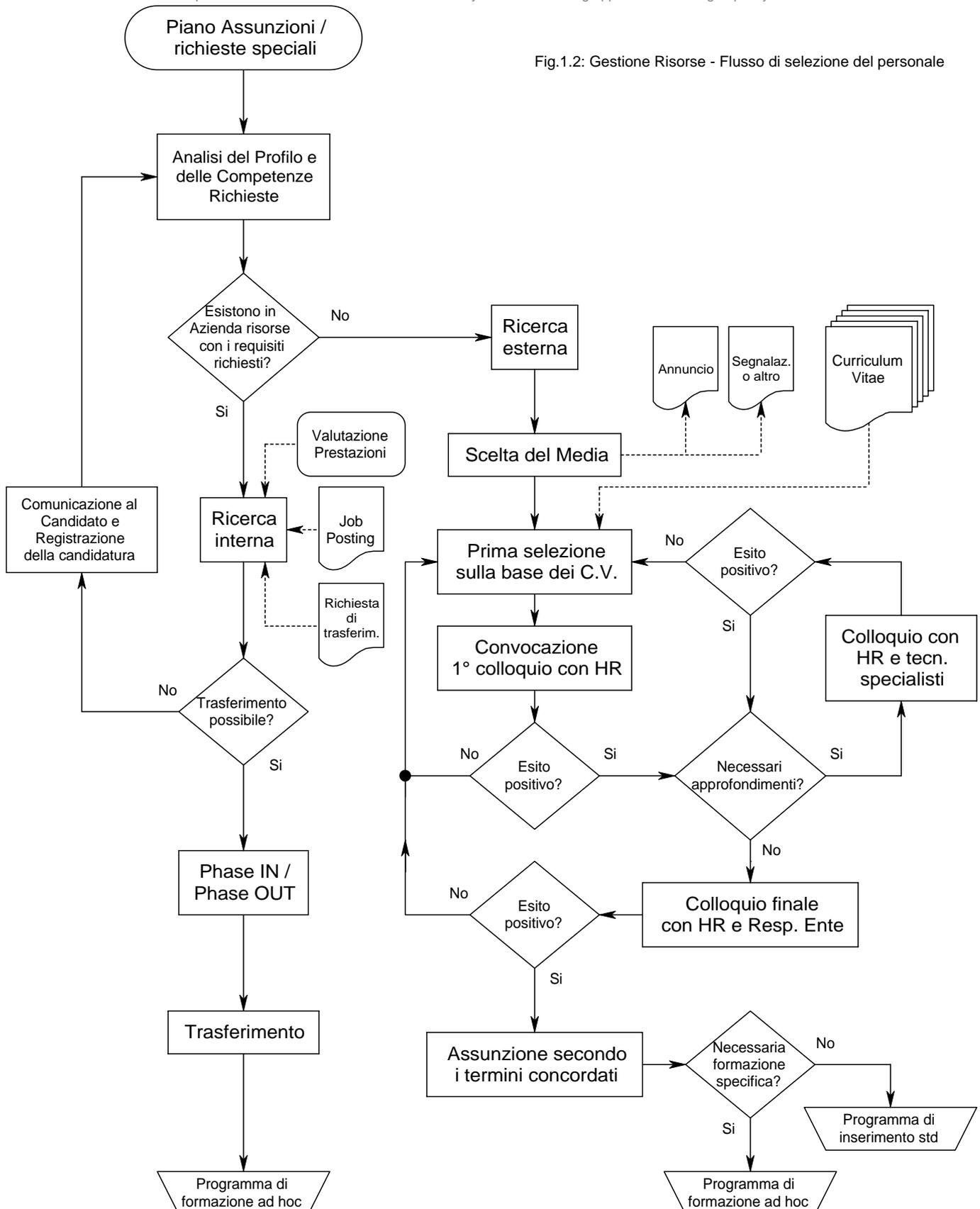


Fig.1.1: Processi del SGQ di PRIMA INDUSTRIE S.p.A.

MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

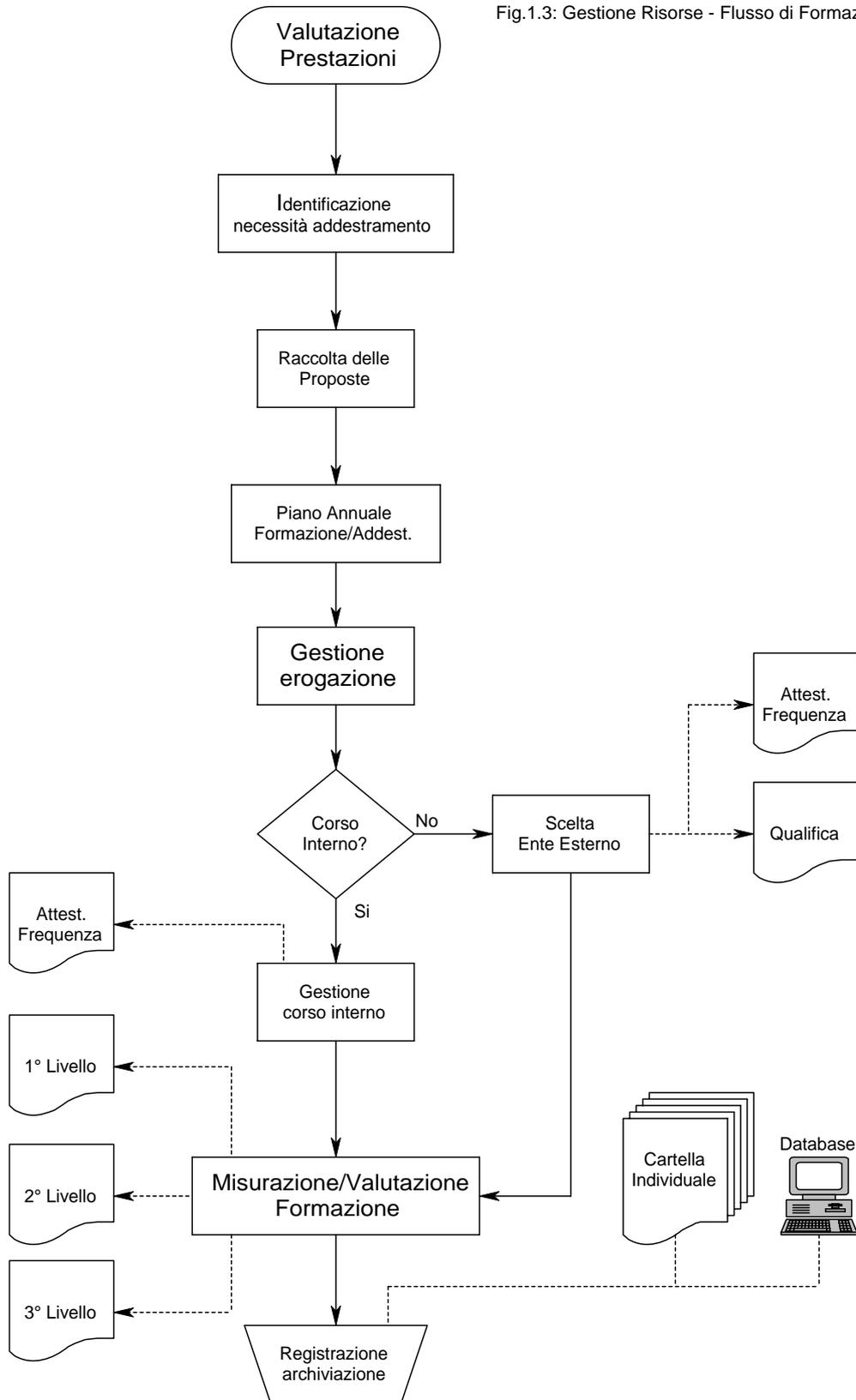
Fig.1.2: Gestione Risorse - Flusso di selezione del personale



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

Fig.1.3: Gestione Risorse - Flusso di Formazione del personale



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

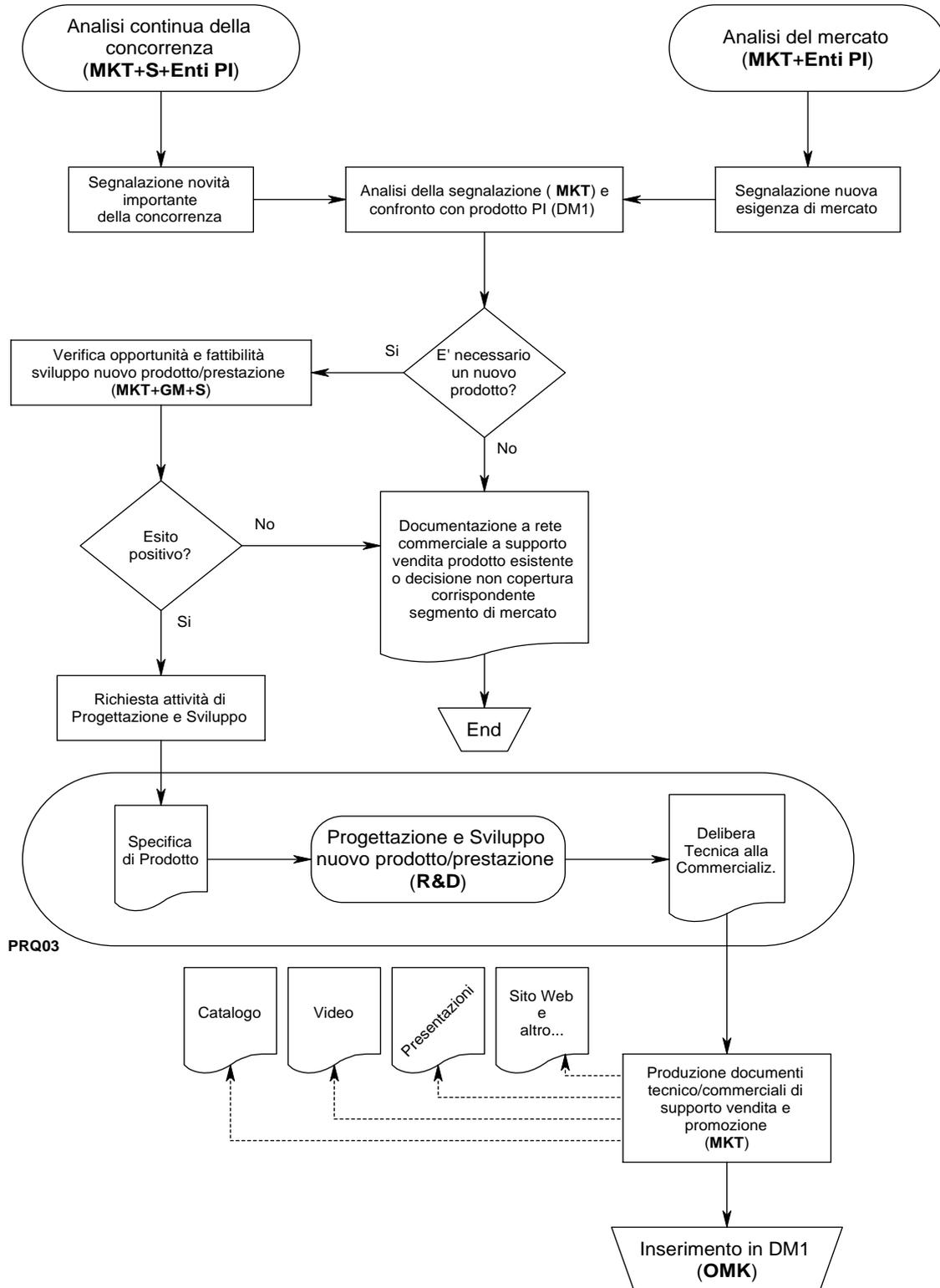


Fig.1.4: Processo di Marketing





MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

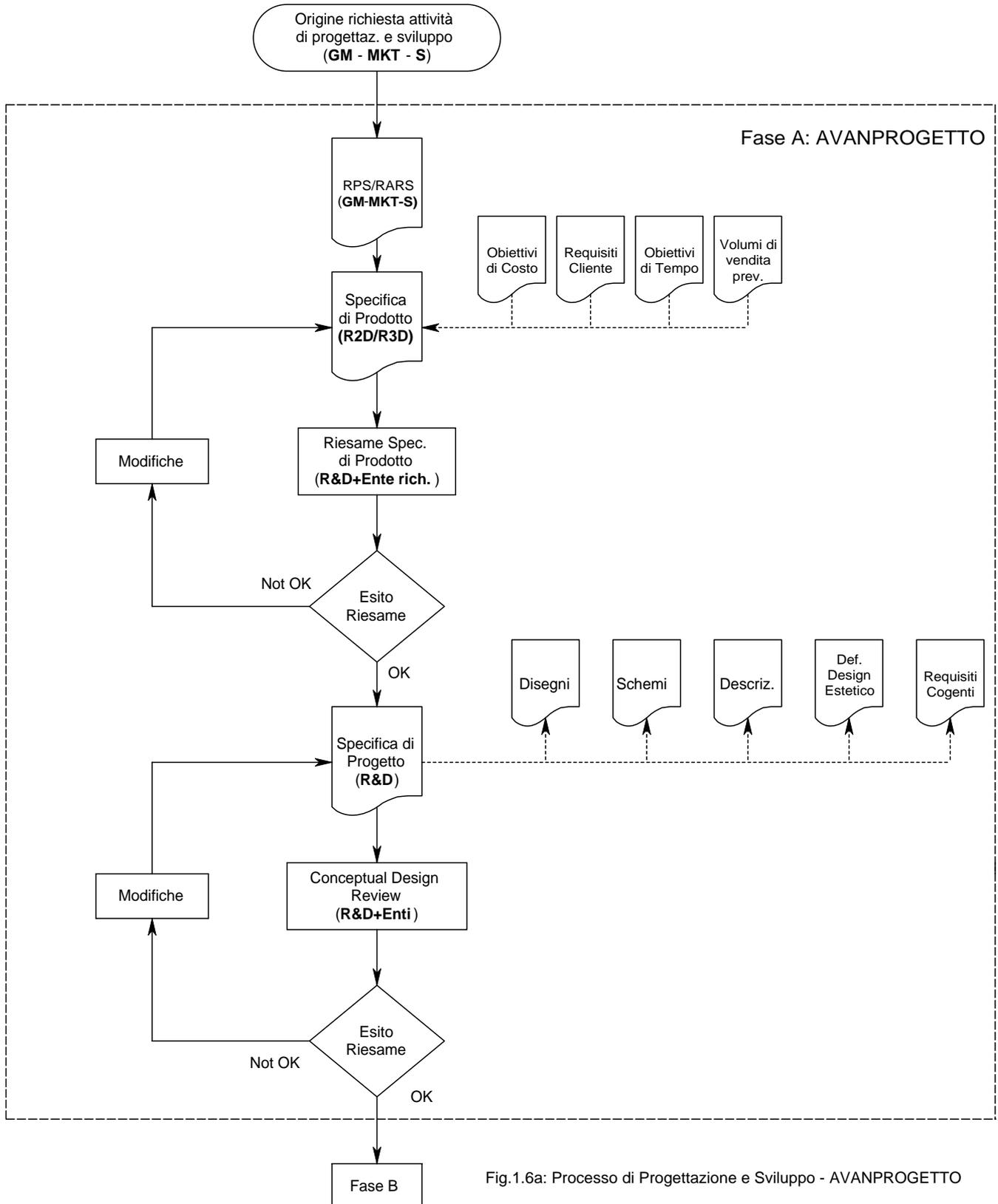


Fig.1.6a: Processo di Progettazione e Sviluppo - AVANPROGETTO



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

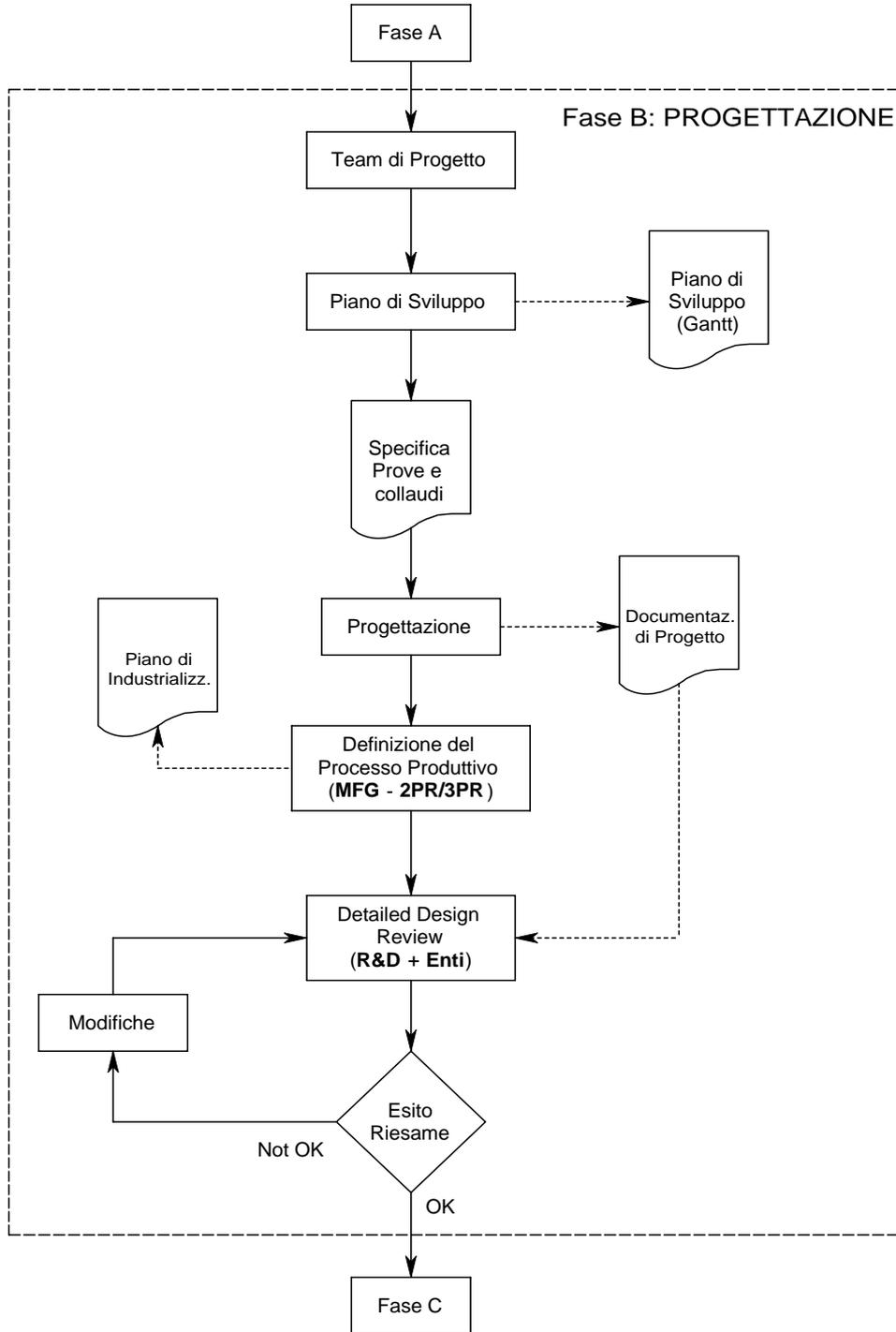


Fig.1.6b: (segue) Processo di Progettazione e Sviluppo - PROGETTAZIONE

MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

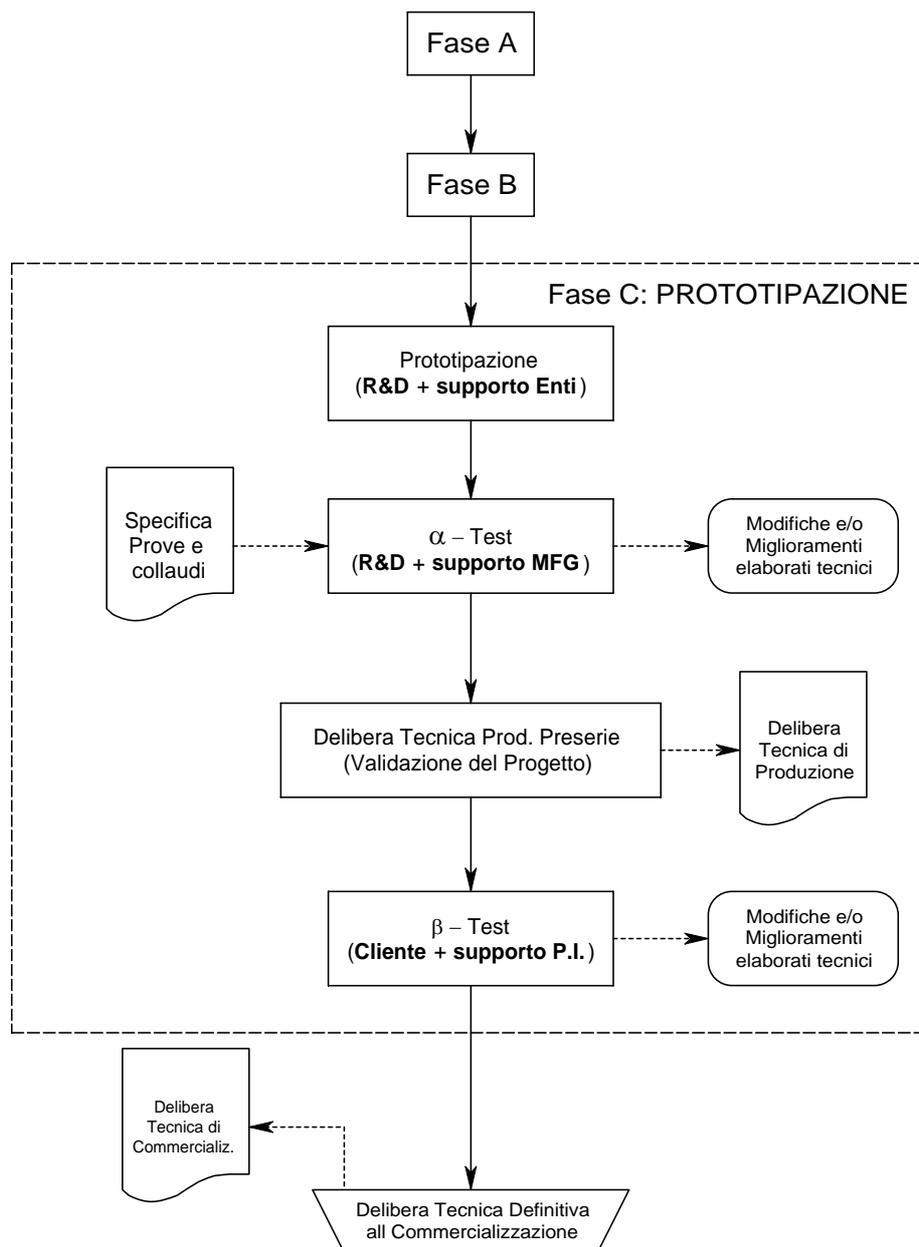


Fig.1.6C: (segue) Processo di Progettazione e Sviluppo - PROTOTIPAZIONE

MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

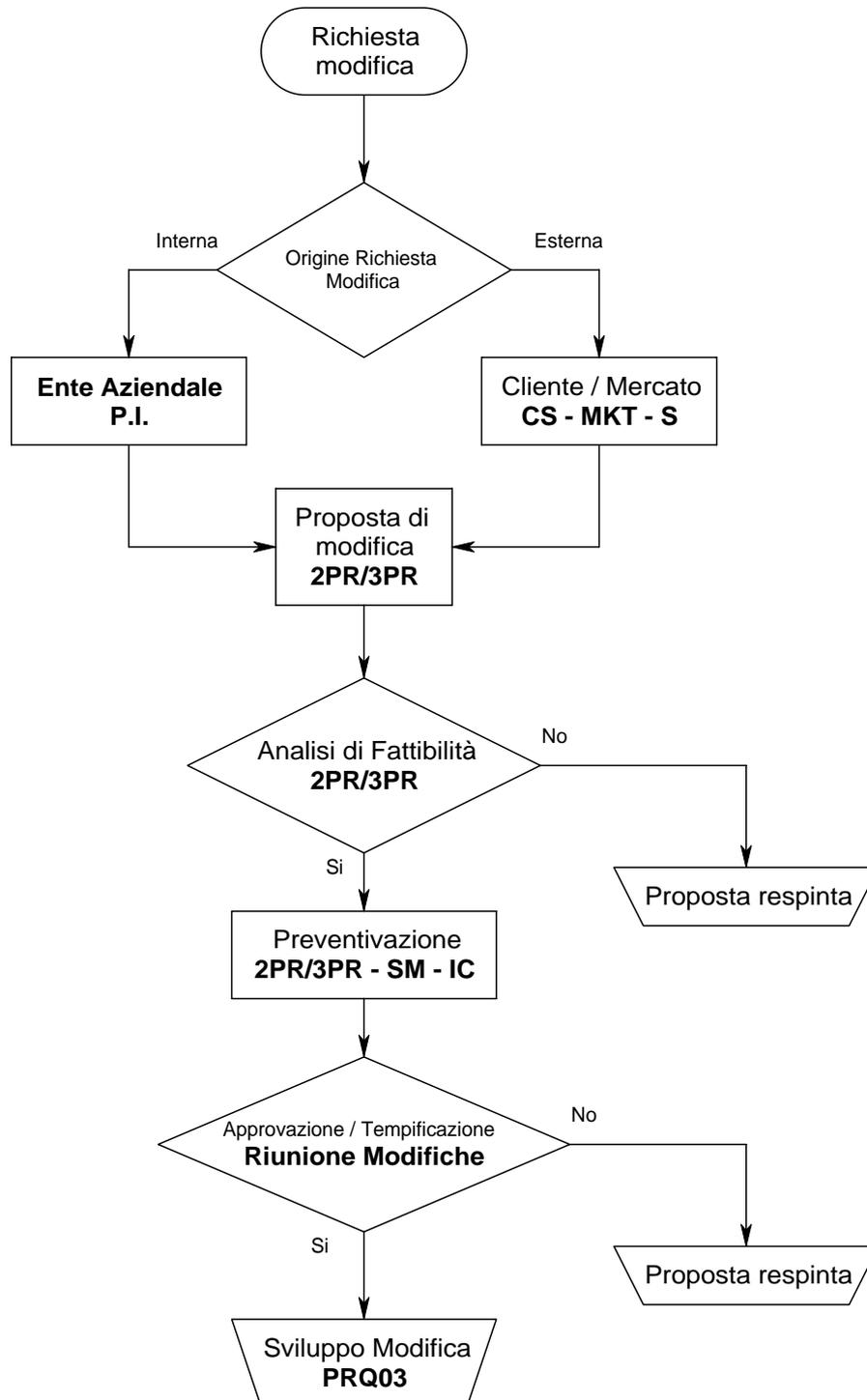


Fig.1.7: Modifiche di prodotti/processi consolidati



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

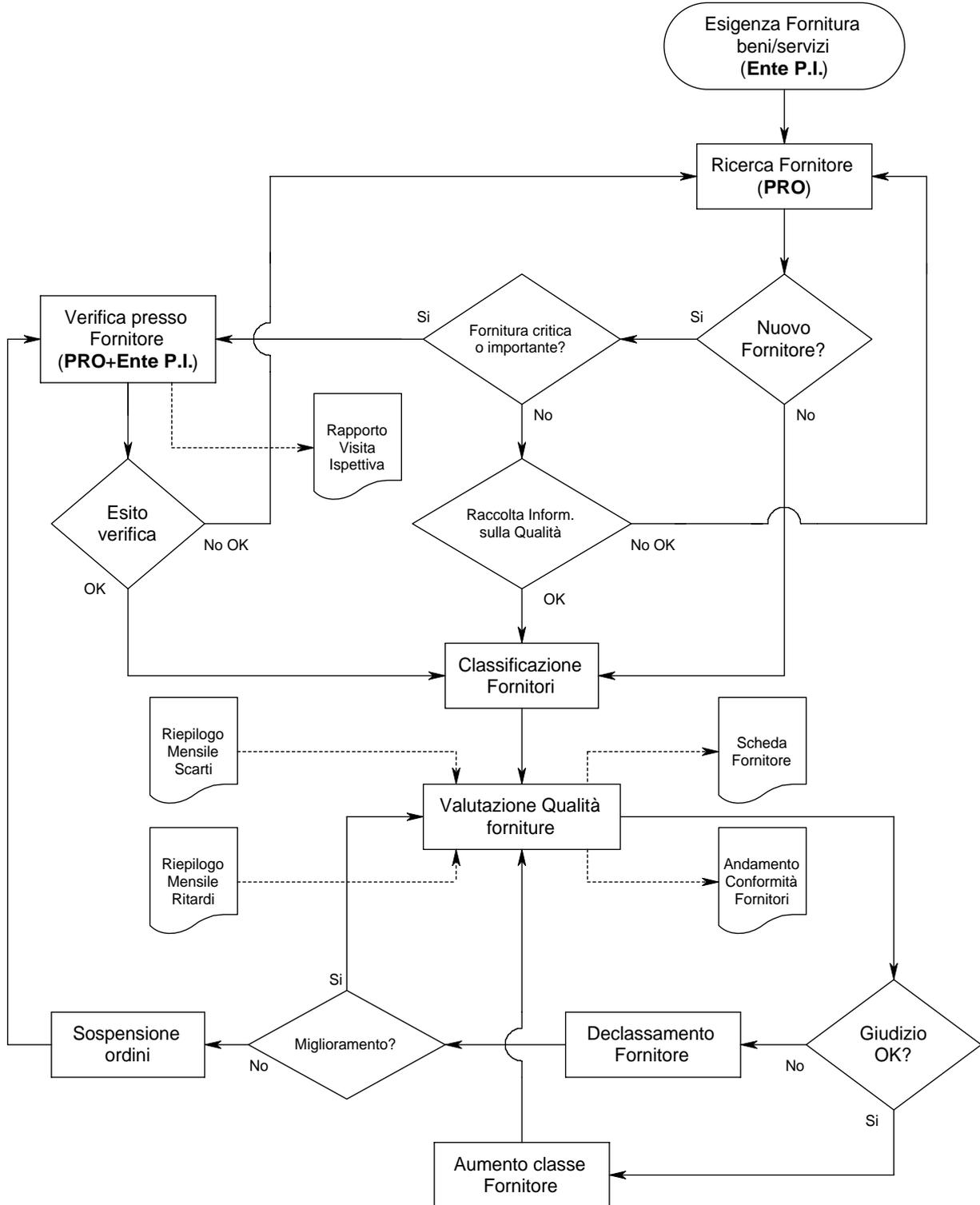


Fig.1.8: Approvvigionamento – Valutazione Fornitori





MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

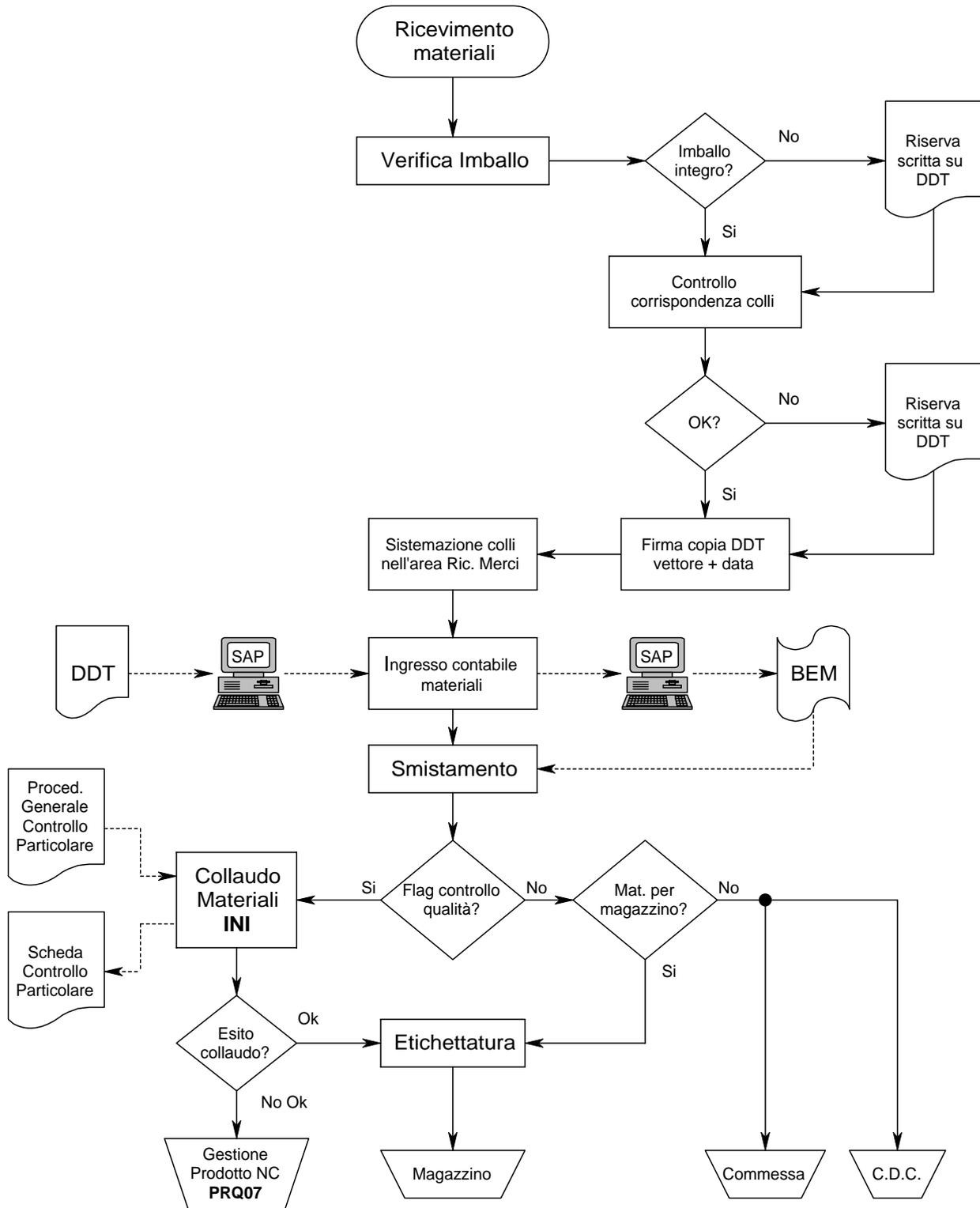


Fig.1.10: Controllo Accettazione al Ricevimento



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

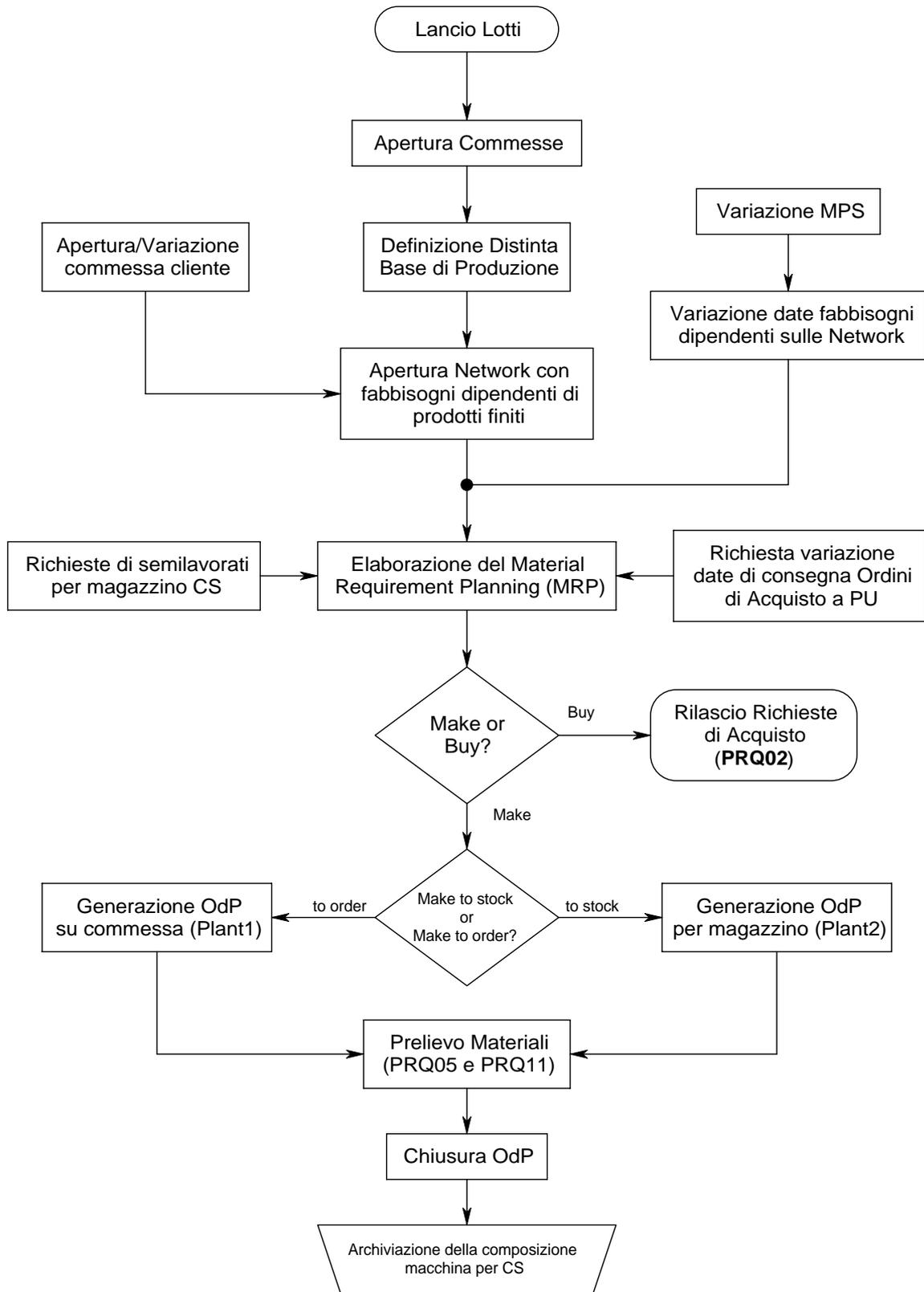


Fig.1.11: Programmazione degli approvvigionamenti e della produzione



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

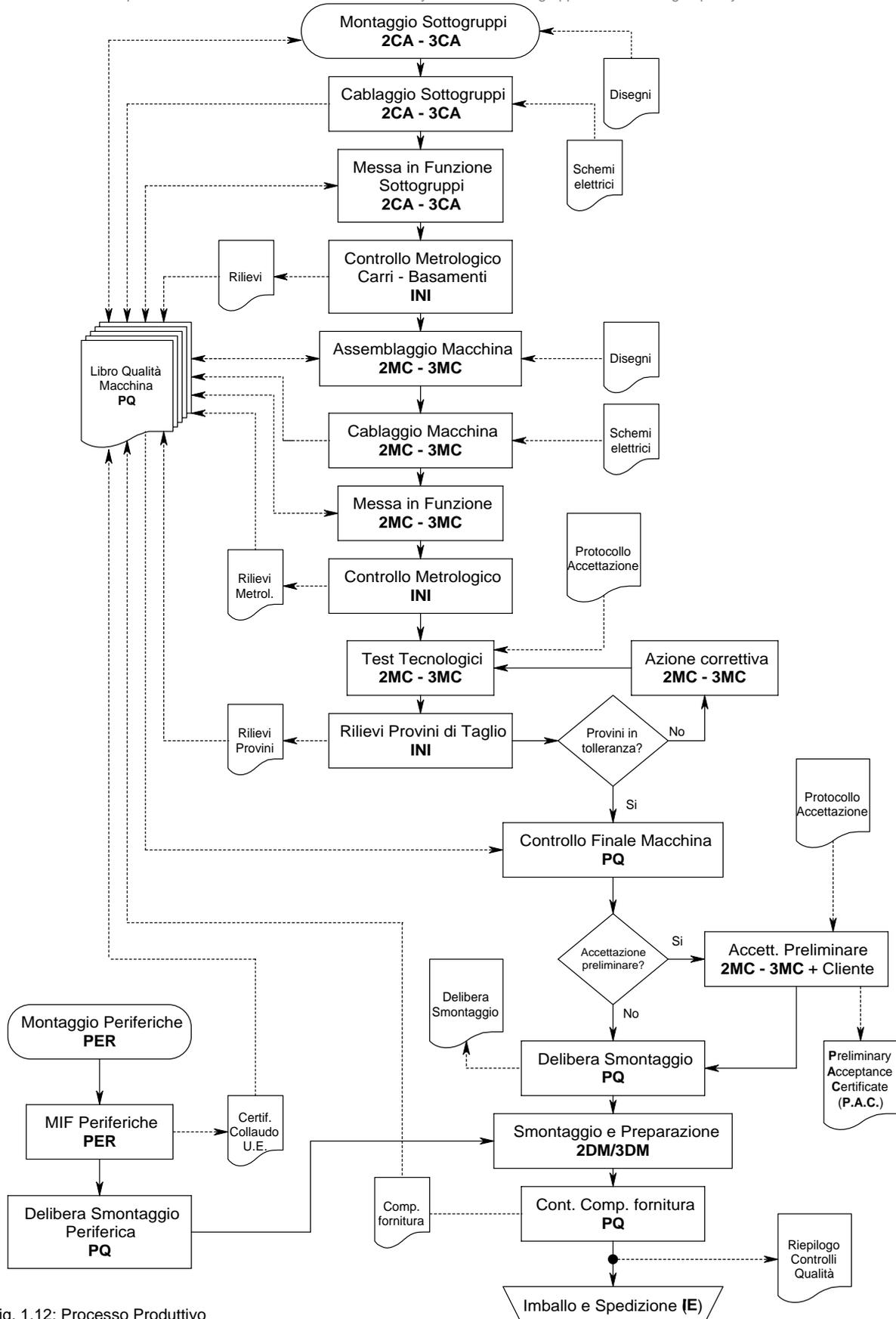


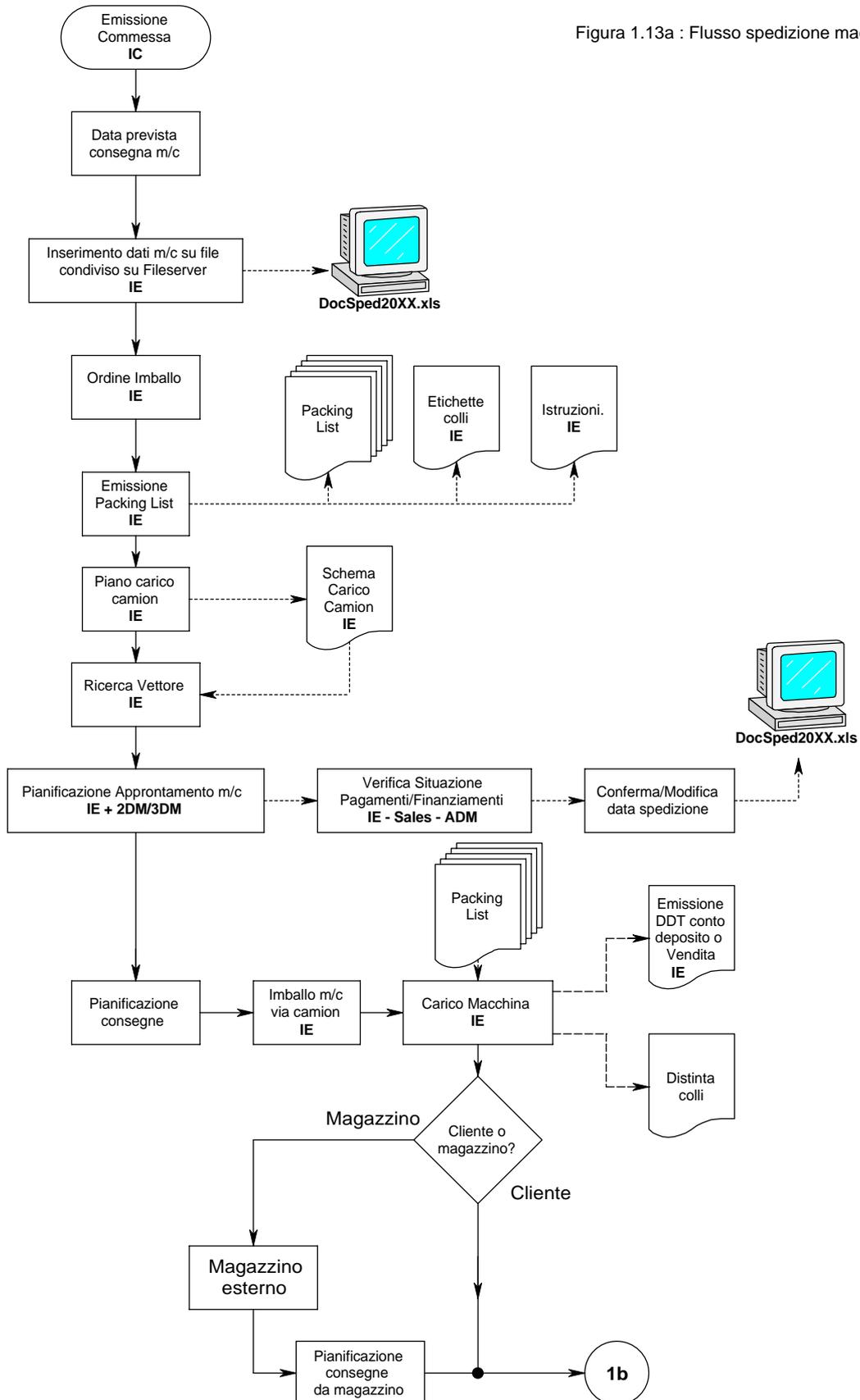
Fig. 1.12: Processo Produttivo

**MAIN**

MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

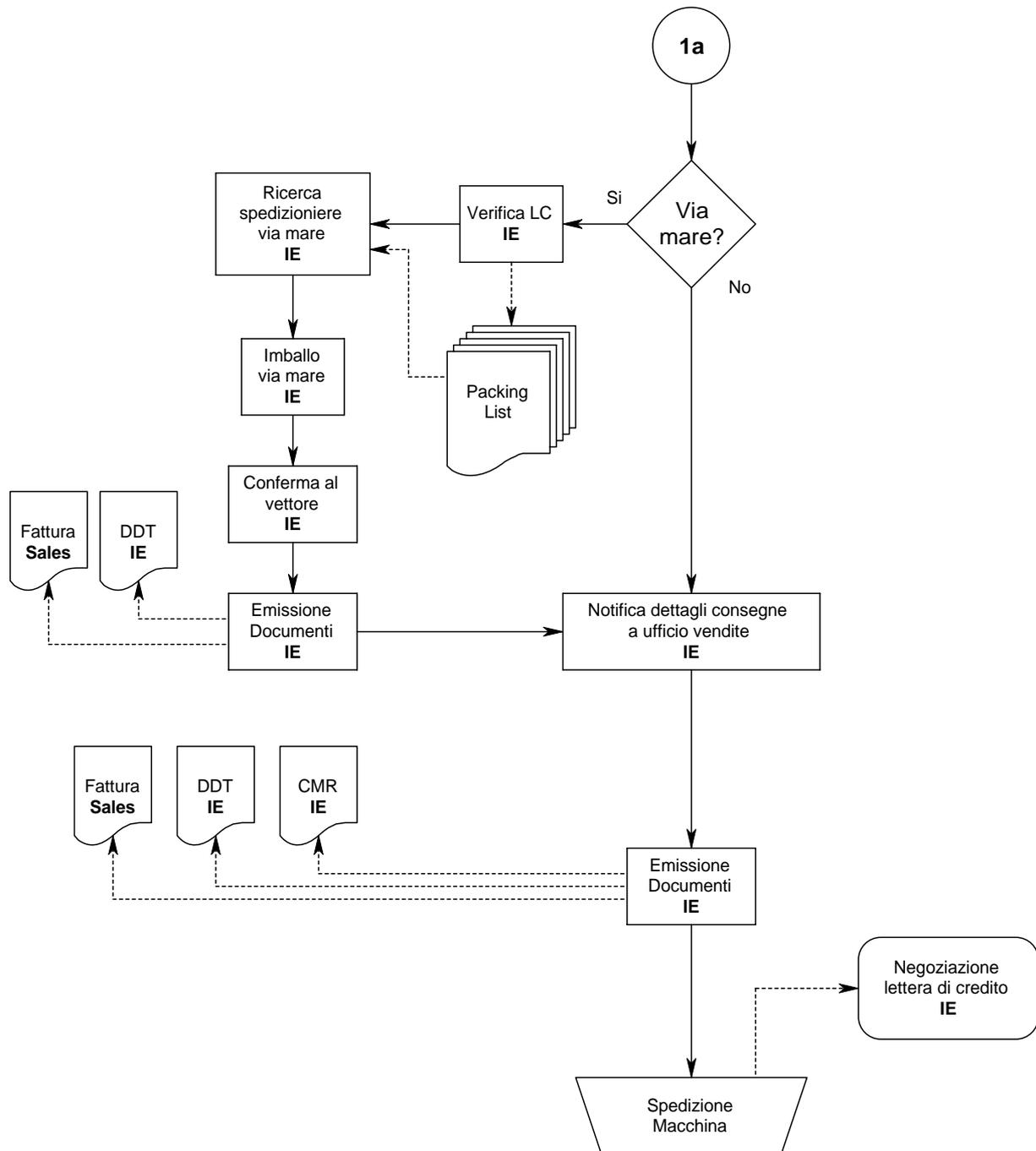
Figura 1.13a : Flusso spedizione macchine



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Figura 1.13b: Flusso spedizione macchine



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

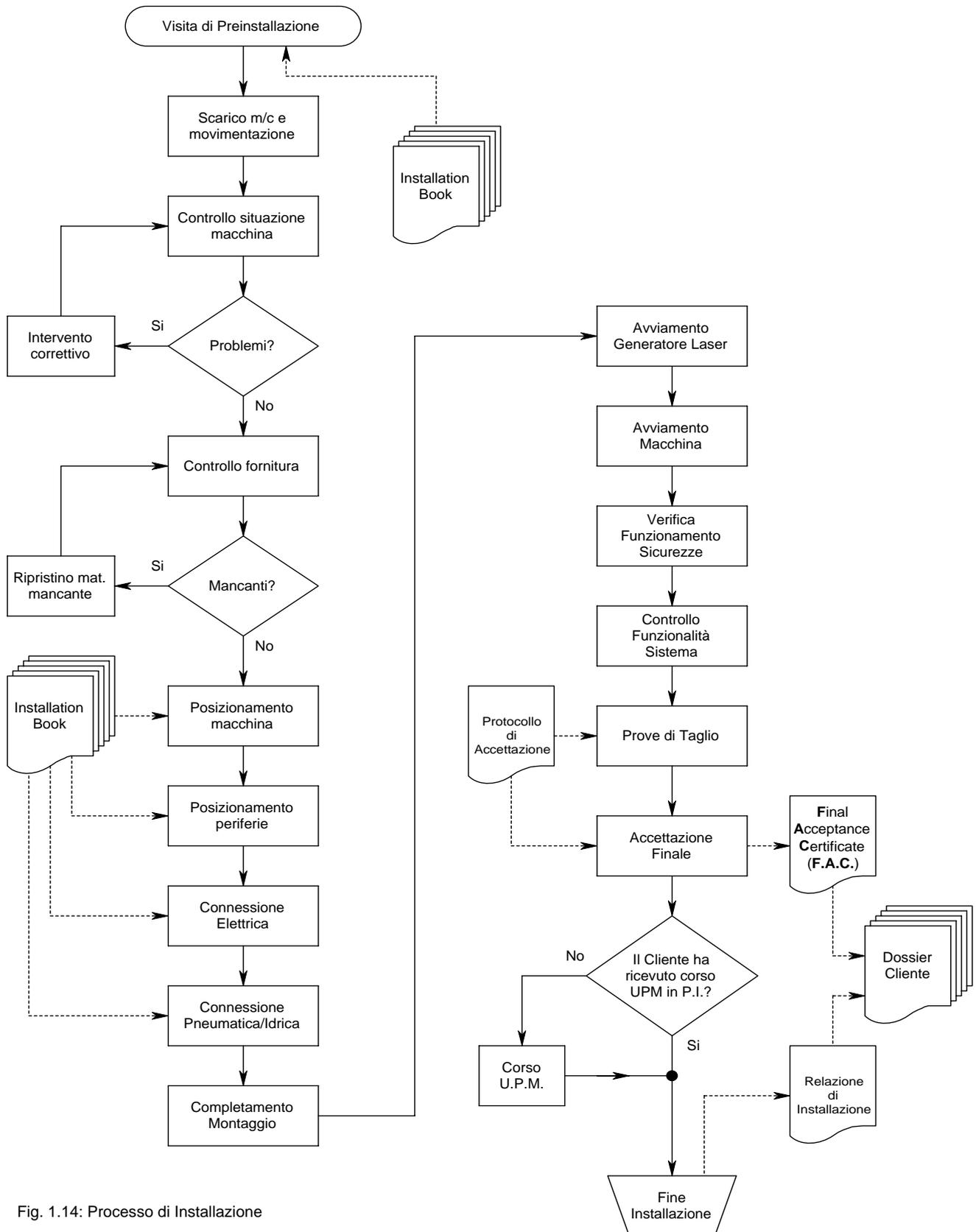


Fig. 1.14: Processo di Installazione



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

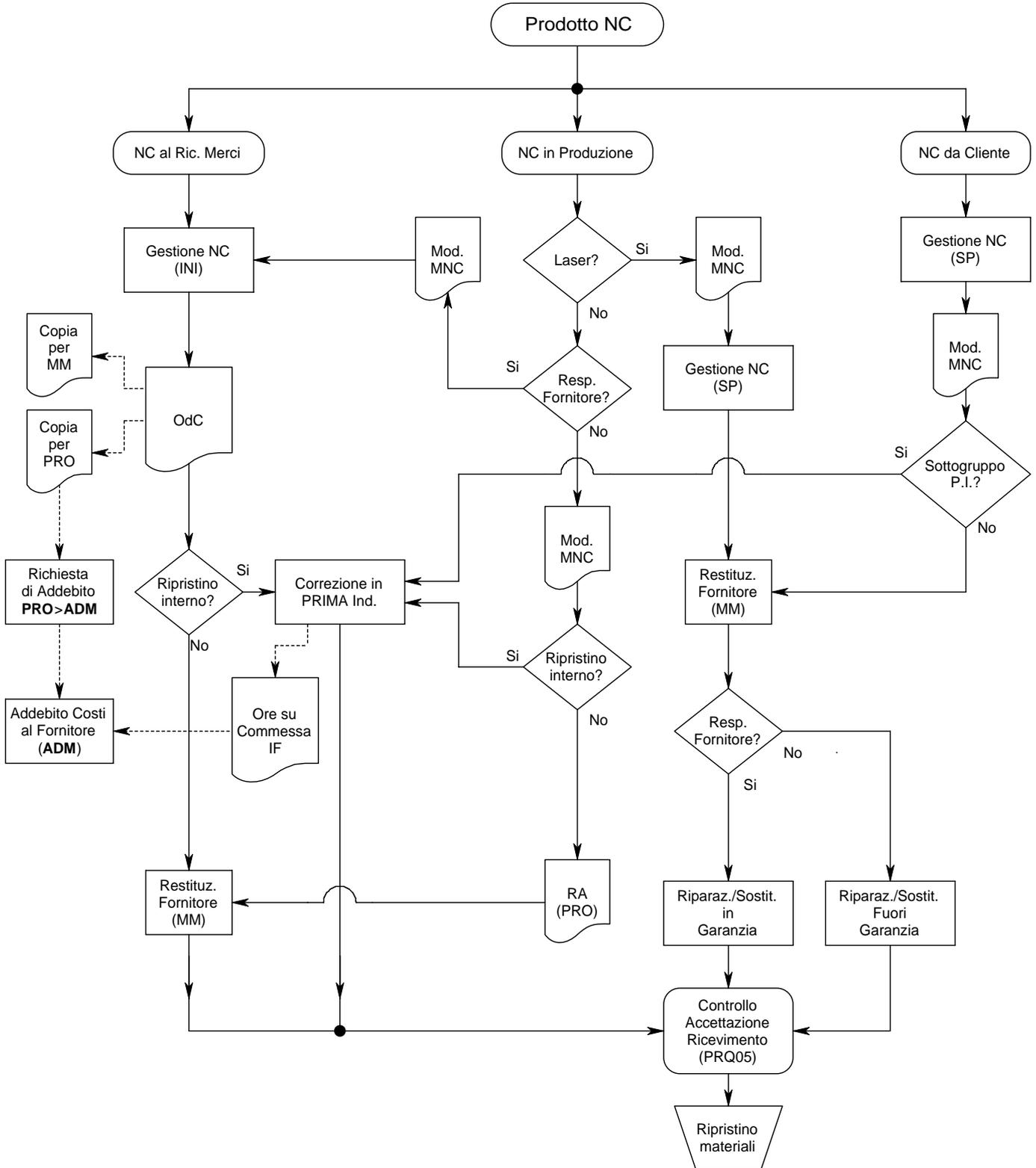


Fig.1.15: Gestione Prodotto Non Conforme



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

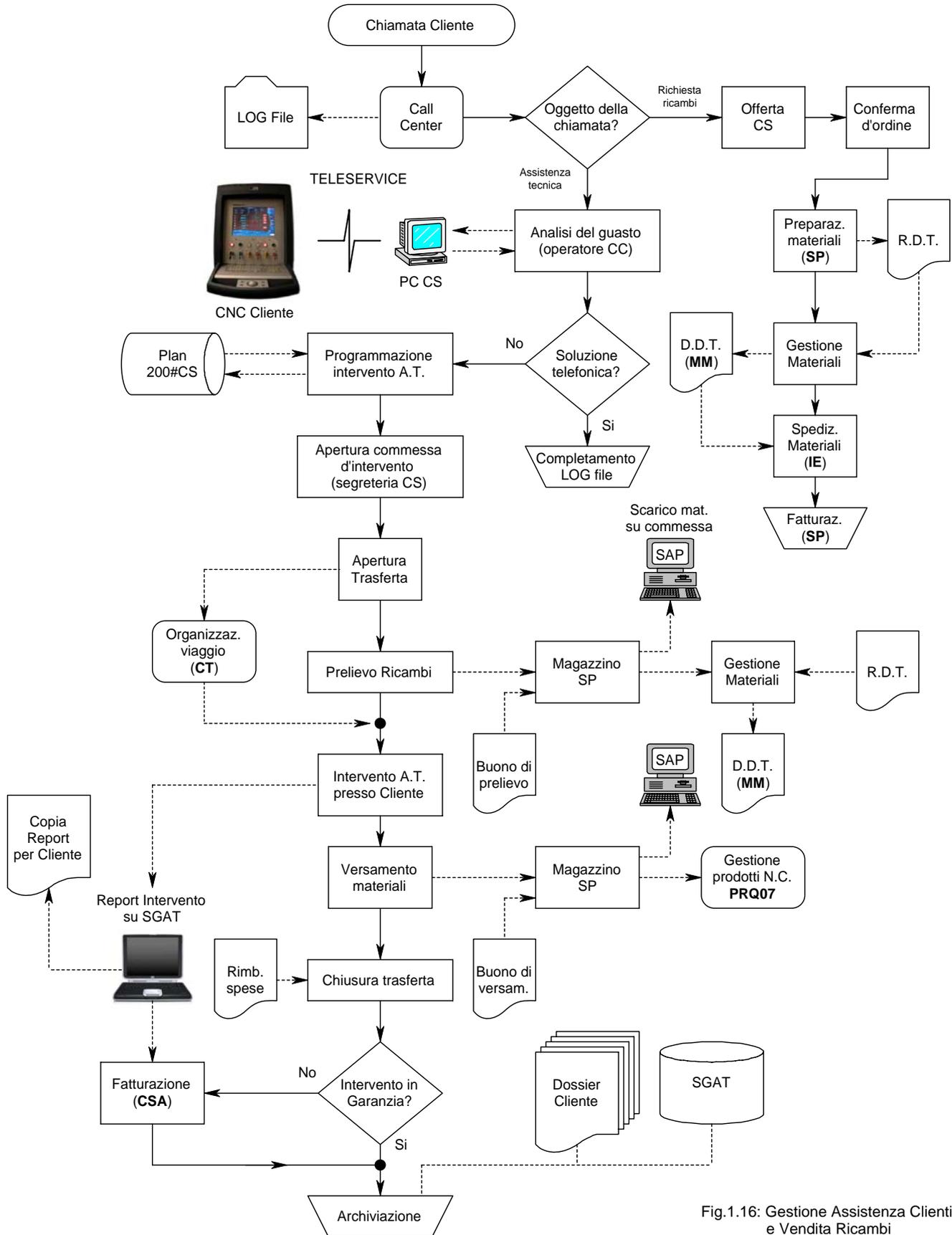
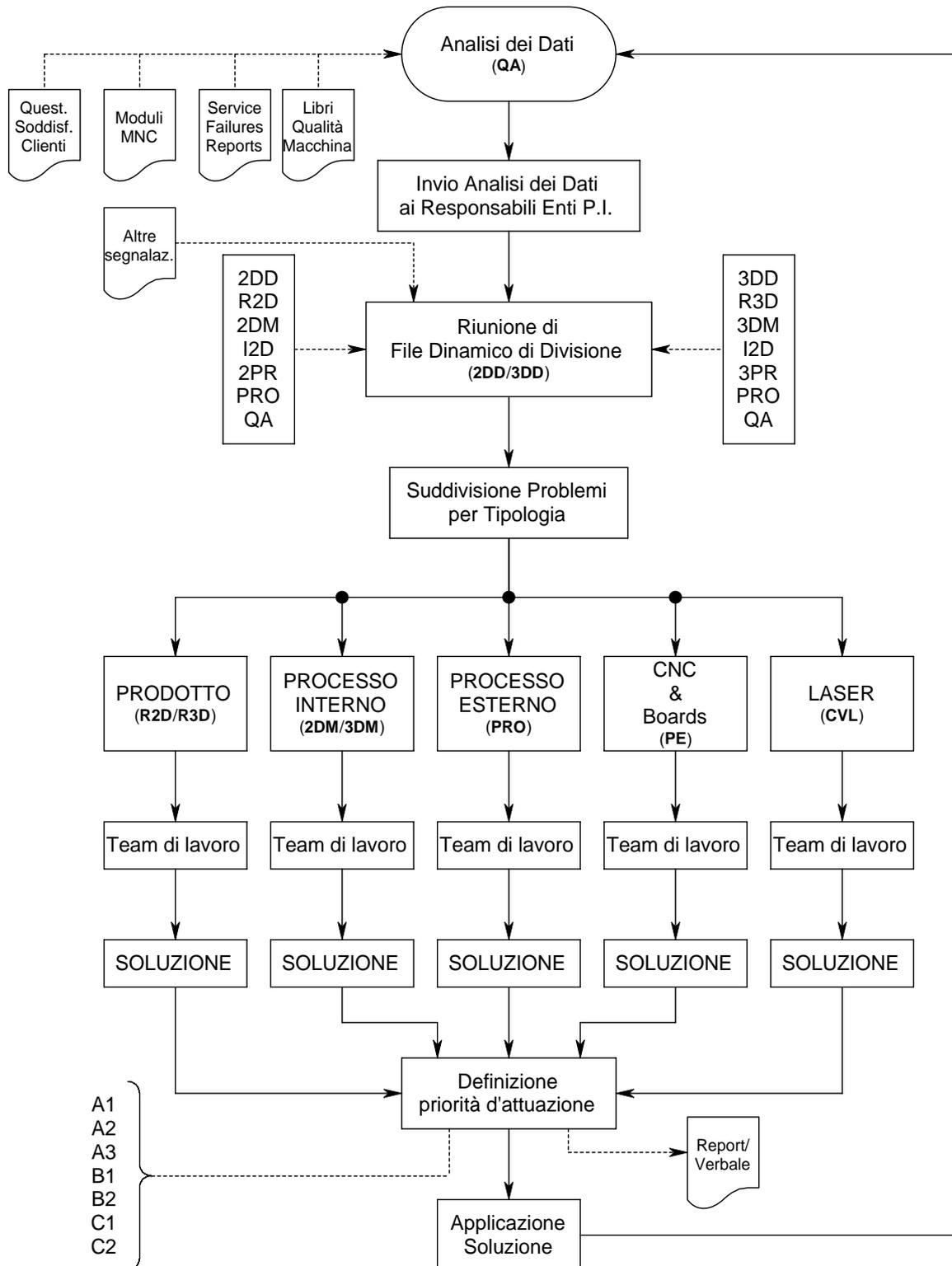


Fig.1.16: Gestione Assistenza Clienti e Vendita Ricambi



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved



- A1: La modifica deve essere attuata subito presso tutti i Clienti.
- A2: La modifica deve essere attuata presso i Clienti in occasione del primo intervento, indipendentemente dal motivo del guasto.
- A3: La modifica deve essere attuata presso il Cliente solo in caso di guasto dei componenti oggetto della modifica.
- B1: La modifica deve essere attuata sulle macchine in Produzione, a deposito o in corso d'Installazione.
- B2: La modifica deve essere attuata sulle macchine in Produzione.
- C1: La modifica entrerà in vigore sui successivi lotti di produzione, anche se già lanciati.
- C2: La modifica entrerà in vigore sui lotti da lanciare.

Fig.1.17: File Dinamico Azioni Correttive e Preventive



MQ Ed.3 Sez. 01	Rev.	Manuale della Qualità				 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>	
	01	PROCESSI DEL SGQ E LORO INTERAZIONI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 01	Data/Date	30/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 02**

**RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ  
PER LA QUALITÀ**

MQ Ed.3 Sez. 02	Rev.	Manuale della Qualità				 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>	
	01	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ PER LA QUALITÀ					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 02	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 02	Rev.	Manuale della Qualità				 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>
	01	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ PER LA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 02	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

2.1. Dichiarazione della Direzione.....	4
2.2. Politica della Qualità.....	5
2.3. Rappresentante della Direzione.....	6
2.4. Assetto organizzativo.....	7
2.5. Responsabilità della Direzione Generale.....	7
2.6. Responsabilità dei Responsabili di Servizio.....	7
2.7. Responsabilità per l'Assicurazione della Qualità.....	8

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 02	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ PER LA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 02	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 2.1. Dichiarazione della Direzione

Rileggendo le precedenti "Dichiarazioni della Direzione" confermo, ancora una volta, che l'Azienda ha perseguito e, in molti casi, raggiunto gli obiettivi che si era prefissata.

Oggi, in una situazione economica mondiale di estrema difficoltà, l'Azienda sta affrontando due diverse tipologie di problemi.

Il primo è senz'altro la crisi globale che penalizza in modo pesante il mercato dei beni di investimento: i dati dei mercati più importanti relativi all'acquisizione ordini del 1° trimestre 2009, confrontati con quelli dello stesso periodo del 2008, sono significativi:

- ITALIA : - 66,9%
- Germania : - 71%
- Giappone : - 71%
- USA : - 68,9%

Il secondo è di origine interna ed è l'integrazione con il Gruppo FINN-POWER. Il processo è in corso e richiederà ancora tutto il 2009 per essere completato.

Nel 2008 è iniziato e in parte concluso un grosso lavoro a livello delle nostre filiali europee dove le reti di vendita e di service sono state messe insieme sia dal punto di vista organizzativo che logistico (sede).

Proprio in questi giorni si stanno integrando le attività in USA che porteranno ad avere una realtà di ~100 persone dedicate alla vendita e al service di prodotti relativi al mercato della lavorazione della lamiera piana.

Allo scopo di ridurre i costi e adeguare le risorse aziendali a livelli di mercato così bassi, è stato definito un piano di ristrutturazione in tutte le Aziende del Gruppo utilizzando anche gli strumenti di flessibilità del personale disponibili.

Questa operazione permetterà al Gruppo, al momento della ripresa, di presentarsi sul mercato con strutture agili ed efficienti, in grado di operare con un alto grado di qualità.

Anche in queste condizioni di particolare difficoltà non rinunciamo alle nostre idee e linee guida che ci hanno permesso di avere successo nel passato; infatti, stiamo esportando le nostre procedure di qualità ed efficienza alle altre Società del Gruppo per uniformarle al nostro pensiero e per omogeneizzare metodologie e linguaggi.

Insomma dobbiamo, in questa situazione così difficile, afferrare le opportunità che ci permetteranno di essere alla fine più forti, efficienti e flessibili.

Collegno, 28/05/2009



Ezio Basso  
General Manager

MQ Ed.3 Sez. 02	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ PER LA QUALITÀ					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 02	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 2.2. Politica della Qualità

PRIMA INDUSTRIE pone al centro di tutta la sua attività il Cliente e la sua soddisfazione, offrendo soluzioni adeguate alle sue esigenze esplicite ed implicite con prodotti e servizi superiori.

Tale scelta strategica passa attraverso una Priorità Assoluta alla Qualità ed Affidabilità dei prodotti e dei servizi, in quanto essa costituisce il caposaldo della nostra competitività.

Obiettivo di ciascuno di noi deve essere l'eccellenza nel proprio specifico ambito di competenza e professionalità per ogni azione congiunta.

Dobbiamo conseguirla migliorando la qualità di tutti i nostri processi e, di conseguenza, dei prodotti e dei servizi, riducendo costi, tempi e sprechi.

Gli strumenti che consideriamo essenziali per raggiungere gli obiettivi di eccellenza sono:

- Il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale, attuato responsabilmente e capillarmente a tutti i livelli e in tutti gli ambienti aziendali. Le persone sono le nostre risorse più importanti e preziose, sono l'origine della nostra forza e l'intelligenza della nostra organizzazione.
- L'organizzazione, che deve essere in grado di adattare i suoi processi alle esigenze di un mondo sempre più globale e senza frontiere. Essa deve utilizzare, fra ciascuno degli enti interni, le relazioni che regolano i rapporti Cliente/Fornitore, dove ciascun fornitore ha come obiettivo la piena soddisfazione del proprio Cliente.
- La distribuzione e la qualità delle informazioni, attraverso un sistema informatico integrato in tutti i processi aziendali, per prendere decisioni efficaci, basate su dati di fatto.
- L'addestramento continuo, professionale e di metodo del personale dell'organizzazione come strumento di coinvolgimento non solo per gli aspetti tecnici e di prodotto ma anche per gli aspetti organizzativi, di sicurezza e ambientali.
- L'innovazione e l'attitudine al cambiamento per sostenere l'Azienda nelle sue sfide competitive–sui prodotti che sono la sintesi del lavoro di tutti e costituiscono l'elemento prioritario dell'immagine Aziendale.
- Il perfezionamento del "sistema fornitori" per creare un gruppo di Aziende che, condividendo i nostri programmi di sviluppo e di crescita, ci permettano di raggiungere quegli standard di eccellenza necessari per il mantenimento dei nostri obiettivi.

Collegno, 28/05/2009



Ezio Basso  
General Manager

MQ Ed.3 Sez. 02	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ PER LA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 02	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 2.3. Rappresentante della Direzione

Il Responsabile Quality Assurance (QA) non dipende né gerarchicamente né funzionalmente da altre Funzioni aziendali, ma risponde direttamente alla Direzione Generale (GM), della quale è il rappresentante per tutto quanto attiene la qualità.

Il Direttore Generale attribuisce al Responsabile della Funzione "Quality Assurance" l'autorità necessaria per:

- Assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità istituito venga applicato e mantenuto attivo
- Assicurare che i processi principali e di supporto al funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità siano messi a punto, realizzati e aggiornati
- Verificare, tramite attività di auditing, che le prescrizioni contenute nel presente Manuale e nelle Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità in esso richiamate siano applicate e mantenute
- Riferire alla Direzione Generale, in sede di Riunione di Direzione, sull'andamento del Sistema Qualità, al fine di permettere il Riesame ed il Miglioramento.
- Promuovere la consapevolezza dei Requisiti del Cliente all'interno di tutta l'Azienda

Collegno, 28/05/2009




---

Ezio Basso  
General Manager




---

Gianni Di Santo  
Quality Assurance Manager

MQ Ed.3 Sez. 02	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ PER LA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 02	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 2.4. Assetto organizzativo

La struttura organizzativa di PRIMA INDUSTRIE S.p.A. è sintetizzata nell'Organigramma Aziendale ("Prima Industrie Organization Chart") riportato in allegato MQ Sez.02.

## 2.5. Responsabilità della Direzione Generale

Il Direttore Generale ha la responsabilità per tutto quanto concerne l'assicurazione ed il miglioramento della qualità, ed in particolare:

- emettere le Politiche e gli obiettivi della Qualità ed assicurare che questi siano compresi, condivisi, sostenuti ed attuati a tutti i livelli aziendali;
- comunicare l'importanza di ottemperare ai requisiti del Cliente e a quelli legali e regolamentari;
- partecipare direttamente allo sviluppo e al miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua efficacia, ed approvare il Manuale della Qualità e le relative Procedure;
- individuare e gestire le condizioni ambientali necessarie per assicurare la conformità dei prodotti.
- individuare, realizzare e mantenere le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità dei prodotti (spazi di lavoro attrezzati, attrezzature, apparecchiature, software, servizi di supporto, ecc.);
- riesaminare periodicamente il Sistema di Gestione per la Qualità e stabilire Piani di Miglioramento, fissando obiettivi, responsabilità, scadenze e assegnando le risorse necessarie;
- verificare periodicamente l'attuazione dei piani di miglioramento e il conseguimento degli obiettivi;
- approvare i Piani di Formazione ed Addestramento.

## 2.6. Responsabilità dei Responsabili di Servizio

I responsabili delle diverse Funzioni e dei diversi Enti aziendali hanno la responsabilità e l'autorità di attuare ciascun elemento del Sistema di Gestione per la Qualità, per quanto di propria competenza, secondo quanto descritto dal presente Manuale della Qualità e dalle relative Procedure.

Per autorità si intende la delega formale del Direttore Generale ad esercitare le responsabilità e a conseguire con efficacia gli obiettivi stabiliti.

L'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità può essere delegata dai responsabili a personale subordinato adeguatamente qualificato, tuttavia la responsabilità stessa non può essere delegata.

MQ Ed.3 Sez. 02	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ PER LA QUALITÀ					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 02	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 2.7. Responsabilità per l'Assicurazione della Qualità

Il Responsabile Quality Assurance ha la responsabilità e l'autorità di assicurare la piena applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, come descritto nel presente Manuale, ed in particolare:

- emettere ed aggiornare il Manuale della Qualità e le relative Procedure, in collaborazione con i responsabili dei diversi Enti aziendali;
- promuovere l'applicazione delle metodologie e delle tecniche per l'Assicurazione della Qualità in tutte le Funzioni aziendali;
- facilitare il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità;
- pianificare e gestire gli audit interni per accertare l'applicazione e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- misurare, monitorare ed analizzare i processi, per assicurarne l'operatività ed il controllo, il conseguimento dei risultati attesi, il miglioramento continuo e la soddisfazione del Cliente;
- raccogliere e gestire le segnalazioni di non conformità di prodotto, di processo e del Sistema di Gestione per la Qualità;
- proporre ed avviare azioni preventive e correttive sui prodotti, sui processi e sul Sistema di Gestione per la Qualità, e verificarne l'attuazione;
- relazionare GM sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e supportarlo nel riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, nella definizione dei piani di miglioramento della qualità e nella verifica della loro attuazione;
- supportare Human Resources (HR) nell'elaborazione dei Piani di Formazione ed Addestramento.

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 03**

## **GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ**

MQ Ed.3 Sez. 03	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 03	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 03	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 03	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

3.1. Generalità .....	4
3.2. Riferimenti .....	4
3.3. Azioni Correttive e Preventive (File Dinamico) .....	4
3.4. Audit del SGQ .....	7
3.5. Riesame del SGQ e Pianificazione del Miglioramento .....	8
3.6. Misurazioni e Monitoraggio dei Processi del SGQ / Analisi statistiche .....	9
3.7. Indagini sulla Soddisfazione dei Clienti .....	10
3.8. Comunicazione Interna .....	10

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2008	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 03	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 03	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 3.1. Generalità

La presente sezione descrive i criteri e le modalità adottate in PRIMA INDUSTRIE per lo svolgimento delle attività necessarie ad un'efficace gestione e mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

### 3.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.8.1

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.8.5.1, par.8.5.2, par.8.5.3

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.5.4, par.5.6,

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.8.2.1, par.8.2.2, par.8.2.3, par 8.2.4, par.8.4

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ12 – “Gestione del Sistema Qualità”
- PRQ04 – “Documenti e RegISTRAZIONI della Qualità”

### 3.3. Azioni Correttive e Preventive (File Dinamico)

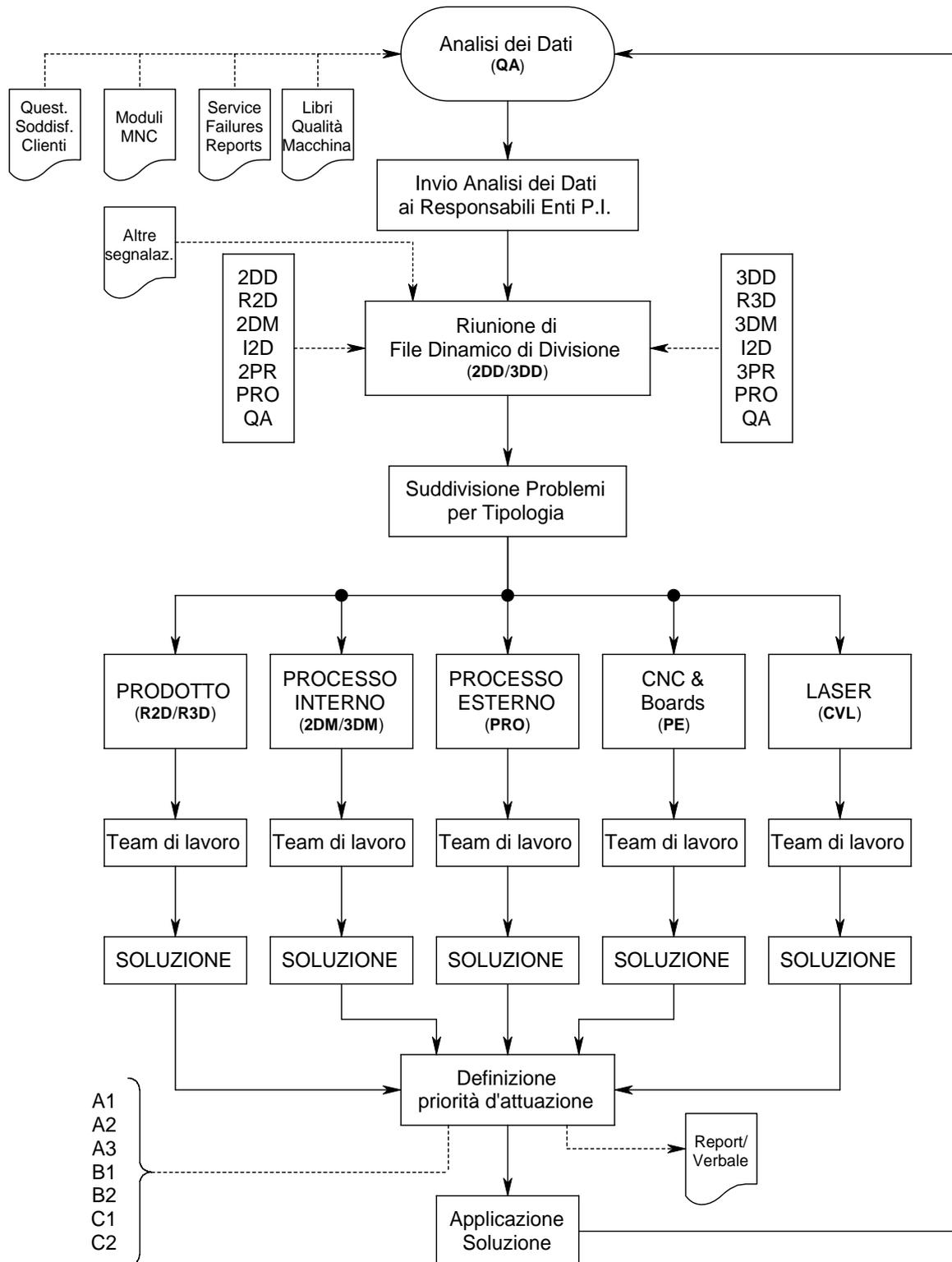
Il principale strumento utilizzato per la gestione operativa delle azioni correttive e preventive è il “*File Dinamico*” il cui flusso è riportato in Fig.3.1.

Il processo di File Dinamico si articola secondo le seguenti fasi:

- Analisi dei Dati
- Riunione di File Dinamico
- Suddivisione Non Conformità per Tipologia
- Team di lavoro, azione correttiva, applicazione
- Documentazione e Registrazione
- Riesame Azioni Correttive
- Azioni Preventive

MQ Ed.3 Sez. 03	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 03	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved



- A1: La modifica deve essere attuata subito presso tutti i Clienti.
- A2: La modifica deve essere attuata presso i Clienti in occasione del primo intervento, indipendentemente dal motivo del guasto.
- A3: La modifica deve essere attuata presso il Cliente solo in caso di guasto dei componenti oggetto della modifica.
- B1: La modifica deve essere attuata sulle macchine in Produzione, a deposito o in corso d'Installazione.
- B2: La modifica deve essere attuata sulle macchine in Produzione.
- C1: La modifica entrerà in vigore sui successivi lotti di produzione, anche se già lanciati.
- C2: La modifica entrerà in vigore sui lotti da lanciare.

Fig.3.1: File Dinamico Azioni Correttive e Preventive

MQ Ed.3 Sez. 03	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 03	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

#### Analisi dei Dati:

La principale fonte per la segnalazione e classificazione delle non conformità è l'Analisi dei Dati elaborate periodicamente da QA sulla base dei dati di non conformità rilevati nei diversi processi aziendali.

#### Riunione di File Dinamico:

Sulla base delle analisi dei dati, QA convoca le "Riunioni di File Dinamico di Divisione" periodiche. Alla riunione partecipano i Responsabili delle principali Aree aziendali secondo quanto riportato in Fig.3.1.

L'analisi dei dati è il canale preferenziale per l'aggregazione e la classificazione delle non conformità da affrontare in sede di File Dinamico tuttavia, nel corso della riunione di file dinamico possono anche essere affrontati problemi segnalati tramite altri canali (es. segnalazione via e-mail ai Responsabili di Ente o di Processo) e non ancora presenti nelle analisi ma che, per tipologia o gravità, meritano attenzione.

#### Suddivisione Non Conformità per Tipologia:

A seguito della Riunione di File Dinamico, si procede ad una suddivisione dei problemi per tipologia, ossia:

- Problemi di PRODOTTO: non conformità riconducibili alla Progettazione del prodotto (responsabilità *Research & Development* - R2D/R3D)
- Problemi di PROCESSO INTERNO: non conformità riconducibili a problemi nel processo di Produzione (responsabilità *Manufacturing* - 2DM/3DM)
- Problemi di PROCESSO ESTERNO: non conformità riconducibili a problemi nei componenti di Fornitura esterna (responsabilità *Procurement* - PRO)
- Problemi di CNC & Boards: non conformità riconducibili a problemi nei componenti di fornitura PRIMA Electronics (responsabilità *PRIMA Electronics* - PE)
- Problemi di LASER: non conformità riconducibili a problemi nel generatore laser di fornitura PNA - Convergent Lasers (responsabilità *PNA Convergent Lasers Division* - CVL)

#### Team di lavoro, azione correttiva, applicazione:

Dopo la suddivisione per tipologia si procede all'assegnazione di ciascun problema ad un Team (definito nel corso della riunione) che ha come priorità la soluzione del problema (azione correttiva) ed ha la più ampia autonomia sia della soluzione che della sua applicazione (entro i limiti stabiliti dalle Procedure aziendali del Sistema Qualità).

Per quanto riguarda le azioni correttive/preventive che comportano modifiche sul prodotto, viene definita inoltre la priorità d'attuazione secondo la codifica riportata in Fig.3.1 e descritta nella PRQ12.

#### Documentazione e Registrazione:

Le azioni correttive stabilite a seguito del processo di File Dinamico sono documentate e registrate utilizzando documenti diversi in funzione della tipologia di prodotto/processo oggetto dell'azione correttiva ed in funzione della praticità/velocità/urgenza di trasmissione della modifica.

I documenti possono essere, secondo i casi:

- e-mail con descrizioni e/o con allegati
- verbali di riunioni
- moduli di inoltro modifica
- *Engineering Notice*
- *Service Bulletin*

MQ Ed.3 Sez. 03	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 03	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Nei documenti deve essere riportato il problema, la soluzione adottata e la priorità d'attuazione secondo la codifica di cui sopra.

La trasmissione dei documenti riportanti le azioni correttive stabilite deve avvenire con criterio interdivisionale, al fine di garantire un corretto flusso di informazioni tra le due Divisioni Aziendali circa le non conformità, la loro distribuzione e le relative azioni correttive/preventive adottate.

In questo modo può realizzarsi che un'Azione Correttiva stabilita a seguito di File Dinamico di una delle due Divisioni Aziendali funga da Azione Preventiva per i prodotti/processi dell'altra Divisione e viceversa.

Tutte le registrazioni relative al processo di gestione delle Azioni Correttive e Preventive sono archiviate e messe a disposizione nell'area del Server Aziendale di competenza di QA.

#### Riesame Azioni Correttive:

Tramite l'Analisi dei Dati è costantemente monitorato l'andamento della qualità dei prodotti e dei processi relativi, ivi compresi i prodotti/processi sui quali sono state effettuate le azioni correttive di cui sopra (vedi Fig.3.1). In questo modo si realizza il riesame delle azioni correttive adottate e si misura il miglioramento dei prodotti/processi a seguito delle azioni adottate.

#### Azioni Preventive:

Per quanto riguarda le azioni preventive, esse consistono principalmente nell'adozione di adeguati provvedimenti che evitino l'insorgere di non conformità di prodotto o di processo già sperimentate in passato o prevedibili a priori.

L'iter logico è lo stesso adottato per le azioni correttive, salvo il fatto che può non esistere una vera e propria segnalazione di non conformità mentre la definizione delle cause di non conformità viene effettuata a livello di ipotesi sulla base delle analisi degli indicatori quantitativi/qualitativi, dall'utilizzo delle conoscenze specifiche e dell'esperienza, nonché dai confronti sui comportamenti di prodotti analoghi.

### **3.4. Audit del SGQ**

Gli audit interni sono concepiti ed eseguiti con lo scopo di garantire la corretta attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) e verificarne l'efficacia.

Il responsabile Quality Assurance (QA) pianifica audit interni periodici del SGQ per valutare:

- L'effettiva applicazione dei diversi elementi del SGQ, descritti dal Manuale della Qualità e dalle Procedure
- L'efficacia dei diversi elementi del SGQ in relazione agli obiettivi stabiliti dalla Direzione
- La conformità dei prodotti/processi
- L'esistenza di perdite/sprechi/opportunità di miglioramento

La frequenza degli audit è pianificata con periodicità almeno annuale, tenendo conto dell'importanza e dello stato delle diverse attività e di eventuali cambiamenti organizzativi.

Ulteriori audit possono essere pianificati ogniqualvolta si manifestino problemi di Qualità.

Gli audit interni sono condotti da un "Gruppo di audit" costituito da uno o più auditor scelti da QA tra il personale che ha avuto una specifica qualifica per la conduzione degli audit e non ha responsabilità diretta o controllo sull'attività oggetto dell'audit.

GM si riserva di affidare a consulenti esterni la conduzione di verifiche ispettive su particolari aree aziendali (ad esempio QA o GM), onde garantire l'indipendenza della verifica.

MQ Ed.3 Sez. 03	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 03	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Le Procedure del SGQ (PRQ), elaborate in conformità ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008, costituiscono i documenti di riferimento per la conduzione degli audit, allo scopo di non tralasciare nessuno dei punti che devono essere verificati.

Nel corso dell'audit vengono presi in considerazione:

- Verifica dell'applicazione conforme della documentazione del SGQ
- Controllo dell'attuazione e dell'efficacia di Azioni Correttive richieste a seguito di precedenti audit
- Conoscenza delle procedure da parte del personale che le applica
- Metodi e mezzi di lavoro e controllo
- Documentazione e registrazioni della Qualità

Nel rapporto di audit sono riportati:

- Composizione del Gruppo di Audit
- Processo ispezionato
- Riferimenti alla Procedura/Capitolo del Manuale della Qualità attinenti
- Argomenti trattati
- Nomi delle persone intervistate
- Descrizione delle non conformità rilevate
- Osservazioni sulle opportunità di miglioramento
- Valutazione dei risultati dell'audit interno

Sulla base del Rapporto di audit il responsabile QA, valutata la gravità e la priorità delle eventuali non conformità riscontrate, richiede al responsabile dell'attività verificata di definire, entro un tempo determinato, le azioni correttive necessarie per la rimozione delle cause delle eventuali non conformità e di definire altresì responsabili e tempi per l'attuazione.

Copia del rapporto di audit, completo della definizione delle azioni correttive e/o di miglioramento pianificate è trasmessa a GM.

### 3.5. Riesame del SGQ e Pianificazione del Miglioramento

Annualmente il Direttore Generale (GM), con il supporto di QA, riesamina lo stato del Sistema di Gestione per la Qualità, allo scopo di assicurarne l'adeguatezza, l'efficacia nel tempo ed il miglioramento continuo, ed elabora un *Piano di Miglioramento*, espresso come "Obiettivi di Qualità" per l'anno successivo.

La definizione del piano di miglioramento, a seguito dei risultati del Sistema alla data del Riesame, si sviluppa attraverso le seguenti fasi:

- a. Individuazione delle aree di miglioramento, che avviene prendendo in considerazione di volta in volta, secondo i casi:
  - la politica della Qualità
  - gli esiti degli audit interni effettuati
  - le segnalazioni di non conformità e gli interventi di assistenza
  - gli esiti delle azioni correttive/preventive intraprese e completate
  - i dati statistici sulla Qualità dei processi e dei prodotti
  - le informazioni di ritorno dai Clienti
  - le indagini sulla soddisfazione dei Clienti
  - i precedenti Piani di Miglioramento
  - la struttura organizzativa
  - le risorse e i mezzi
  - la conformità rispetto a norme
  - i cambiamenti interni/esterni che possono influire sul Sistema di Gestione per la Qualità

MQ Ed.3 Sez. 03	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 03	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

- b. Discussione sulle aree di miglioramento con i responsabili dei diversi Enti aziendali, al fine di definire:
- gli obiettivi di miglioramento qualitativi e quantitativi (misurabili) per i diversi processi e le diverse Funzioni/Livelli aziendali;
  - i progetti di miglioramento da attivare; le azioni di miglioramento possono riguardare:
    - il miglioramento del SGQ e dei suoi processi,
    - il miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti dei Clienti,
    - l'adeguamento delle risorse.
- c. Stesura, approvazione e diffusione del Piano di Miglioramento.

La pianificazione deve assicurare che i cambiamenti avvengano in maniera controllata e sia mantenuta l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità durante i cambiamenti.

Il responsabile di ciascun progetto di miglioramento deve avviare tutte le azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi.

Periodicamente QA segue l'avanzamento di ciascun progetto di miglioramento e tiene aggiornato GM.

### 3.6. Misurazioni e Monitoraggio dei Processi del SGQ / Analisi statistiche

I dati e gli indicatori dei processi del SGQ sono utilizzati per:

- stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ;
- misurare le prestazioni qualitative dell'Azienda;
- dimostrare la capacità dei processi di ottenere risultati pianificati;
- stabilire gli obiettivi di miglioramento;
- verificare l'andamento della Qualità e il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento.

Quality Assurance:

- definisce, sulla base delle indicazioni di GM ed in collaborazione con i vari Responsabili dei processi, misure ed indicatori della Qualità,
- pianifica le modalità di misura e di monitoraggio dei dati/indicatori della Qualità,
- coordina le attività di misurazione e di monitoraggio dei dati/indicatori della qualità,
- effettua periodicamente indagini statistiche sui dati disponibili e sui loro andamenti,
- stabilisce obiettivi di miglioramento ed attiva eventuali azioni correttive/preventive.

Le misurazioni ed il monitoraggio devono essere estesi a:

- soddisfazione e/o insoddisfazione del Cliente, compresa la valutazione della percezione, dal punto di vista del Cliente, sul grado di soddisfazione dei requisiti;
- livello di conformità dei prodotti ai requisiti;
- prestazioni e andamenti dei processi necessari ad ottemperare ai requisiti del Cliente;
- prestazioni qualitative dei Fornitori.

Le elaborazioni statistiche hanno lo scopo di estrarre dai dati della Qualità informazioni utili per:

- comprendere più a fondo i livelli di Qualità e di prestazioni dell'Azienda;
- evidenziare gli andamenti nel tempo;
- individuare le cause dei problemi ed eliminarle.

MQ Ed.3 Sez. 03	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DEL SISTEMA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 03	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 3.7. Indagini sulla Soddisfazione dei Clienti

Le indagini sulla soddisfazione dei Clienti sono condotte al fine di monitorare le informazioni relative alla percezione del Cliente circa il grado di soddisfazione dei suoi requisiti da parte dell'Azienda, individuando eventuali carenze ed opportunità di miglioramento delle prestazioni dell'Azienda.

Le indagini sulla soddisfazione dei Clienti sono condotte periodicamente da QA attraverso lo strumento del "Questionario Soddisfazione Clienti" disponibile on-line sul sito internet aziendale ([www.primaindustrie.com](http://www.primaindustrie.com)) all'interno del menù "Servizi".

Sulla base delle risposte pervenute QA elabora l'*Analisi Soddisfazione Clienti* per ogni area di indagine.

L'analisi è inviata ai vari Responsabili Aziendali e, in copia alle Direzioni, e in relazione a quanto emerge dall'analisi stessa, vengono definite le relative azioni di miglioramento.

I risultati delle indagini vengono inoltre presi in considerazione durante il Riesame del SGQ, effettuato da GM.

### 3.8. Comunicazione Interna

PRIMA INDUSTRIE è particolarmente attenta alla condivisione delle informazioni e dei dati all'interno dell'Azienda, in modo che:

- tutti i processi decisionali possano essere basati su dati di fatto;
- tutti possano disporre di informazioni/dati necessari per la propria attività, completi e aggiornati;
- sia incentivata la partecipazione alla vita aziendale da parte di tutti;
- tutti i dipendenti possano ricevere tempestive e complete informazioni di interesse su aspetti legislativi, amministrativi, organizzativi, ecc.

Ciascun Responsabile deve provvedere affinché le informazioni e i dati siano adeguatamente e tempestivamente diffusi alle varie funzioni interessate.

I responsabili devono inoltre curare il trasferimento delle informazioni, nell'ambito della propria funzione, ai dipendenti interessati.

PRIMA INDUSTRIE ha realizzato infrastrutture e acquisito idonei mezzi affinché la comunicazione e il trasferimento delle informazioni all'interno dell'Azienda possano essere adeguatamente gestiti, quali:

- rete Intranet e Server aziendale;
- servizi di posta elettronica;
- software gestionali e di raccolta dati;
- sale riunioni attrezzate;
- bacheche;
- dispositivi di telefonia mobile interni ed esterni.

In generale, la logica di comunicazione interna si basa sullo scambio di informazioni per via sempre più informatica e successive riunioni.

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 04**

**DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI  
GESTIONE PER LA QUALITÀ**

MQ Ed.3 Sez. 04	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 04	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 04	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 04	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

4.1. Generalità .....	4
4.2. Riferimenti .....	4
4.3. Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità .....	4
4.4. RegISTRAZIONI del Sistema di Gestione per la Qualità .....	5

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2000	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 04	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 04	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 4.1. Generalità

La presente sezione descrive i criteri e le modalità adottate in PRIMA INDUSTRIE per tenere sotto controllo i documenti e le registrazioni del Sistema di Gestione per la Qualità.

La gestione ed il controllo riguardano i documenti tecnici d'impostazione della Qualità e quelli utilizzati per dimostrare il raggiungimento della qualità richiesta per il prodotto, ovvero i documenti di registrazione.

## 4.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.4.2.3

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.4.2.4

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ04 – “*Documenti e Registrazioni della Qualità*”

## 4.3. Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Tutte le attività aventi influenza sulla qualità sono documentate in modo sistematico ed ordinato.

Le modalità di gestione dei documenti della Qualità, con le relative responsabilità, sono normalmente trattate nelle procedure che richiamano i documenti stessi.

La procedura PRQ04 riporta i principali documenti della qualità da tenere sotto controllo, che si possono riassumere in:

- Manuale della Qualità (vedi PRQ04 – Par.8.1);
- Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità (vedi PRQ04 – Par.8.2);
- Istruzioni Operative (vedi PRQ04 – Par.6.6);
- Documenti di origine esterna (Norme tecniche, Leggi, Documentazione dei Clienti, Documentazione dei Fornitori; vedi PRQ04 – Par.6.8);
- Documentazione di progetto (vedi PRQ04 – Par.6.4);
- Documentazione varia (Comunicazioni interne, Documento tecnico, Engineering Notice; vedi PRQ04 – Par.6.5)

Le modalità per:

- l'identificazione,
- la preparazione,
- l'emissione/modifica/approvazione,
- la distribuzione/aggiornamento,
- l'archiviazione

dei diversi tipi di documenti sono specificate nei paragrafi delle procedure richiamate.

MQ Ed.3 Sez. 04	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 04	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Tutta la documentazione della qualità deve soddisfare i seguenti requisiti:

- essere numerata e datata (comprese le date di revisione);
- essere riepilogata in elenchi che consentano di identificare, ove applicabile, l'ultima edizione;
- essere leggibile e conservata in modo ordinato.

#### 4.4. RegISTRAZIONI del Sistema di Gestione per la Qualità

Le registrazioni della qualità hanno lo scopo di dimostrare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e l'ottenimento della qualità richiesta.

Esse comprendono tutti i documenti di registrazione richiamati dalle diverse procedure, e sintetizzati nella procedura PRQ04.

Tutta la documentazione di registrazione della qualità è identificata, raccolta e catalogata utilizzando i moduli e le modalità specificate nelle relative procedure al fine di garantire:

- l'unicità
- la reperibilità
- la chiarezza del contenuto
- la riproducibilità
- la correlabilità con i prodotti e/o le attività cui si riferiscono.

La documentazione di registrazione della Qualità, in formato cartaceo, è raccolta in appositi dossier sui quali è apposta una chiara identificazione del contenuto.

La documentazione di registrazione della Qualità in formato elettronico è archiviata nelle aree del Server Aziendale di competenza di ciascun Ente Aziendale, accessibile in modo controllato tramite username e password.

Tutte le registrazioni della qualità devono essere:

- chiaramente leggibili;
- correlabili al prodotto/processo/commessa cui si riferiscono;
- archiviate in modo che siano facilmente reperibili;
- conservate in condizioni ambientali idonee ad evitare deterioramenti o smarrimenti, per un periodo di almeno dieci anni dalla data di registrazione, o quindici anni per le registrazioni che possono avere attinenza con la sicurezza del prodotto.

MQ Ed.3 Sez. 04	Rev.	Manuale della Qualità				 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>	
	01	DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 04	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 05**

**GESTIONE DELLE RISORSE**

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	GESTIONE DELLE RISORSE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità				 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>	
	01	GESTIONE DELLE RISORSE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

5.1. Generalità .....	4
5.2. Riferimenti .....	4
5.3. Rappresentazione Grafica del Processo .....	4
5.3.1. Selezione Personale.....	4
5.3.2. Formazione Personale .....	4
5.4. Valutazione delle Prestazioni .....	7
5.5. Ricerca e Selezione del Personale .....	7
5.5.1. Ricerca e Selezione Interna .....	7
5.5.2. Ricerca e Selezione Esterna .....	8
5.5.3. Ricerca e Selezione Tramite Corso di Pre-orientamento.....	8
5.6. Generalità sulla Formazione / Addestramento .....	9
5.7. Pianificazione della Formazione / Addestramento .....	9
5.8. Gestione dell'erogazione.....	9
5.9. Misurazione e Valutazione degli interventi formativi.....	10
5.10. Documentazione – Registrosi.....	10
5.11. Infrastrutture.....	11
5.12. Ambiente di lavoro .....	12

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2000	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DELLE RISORSE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 5.1. Generalità

La presente sezione descrive i criteri e le modalità adottate in PRIMA INDUSTRIE per l'individuazione, l'impiego e la gestione delle risorse necessarie per attuare e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità al fine di ottenere la soddisfazione del Cliente e delle parti interessate.

## 5.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.6.

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ14 – “*Selezione e Formazione Risorse Umane*”
- PRQ16 – “*Gestione Sistema Informatico*”

## 5.3. Rappresentazione Grafica del Processo

### 5.3.1. Selezione Personale

Vedi Fig.5.1 – Flusso di Ricerca e Selezione del Personale

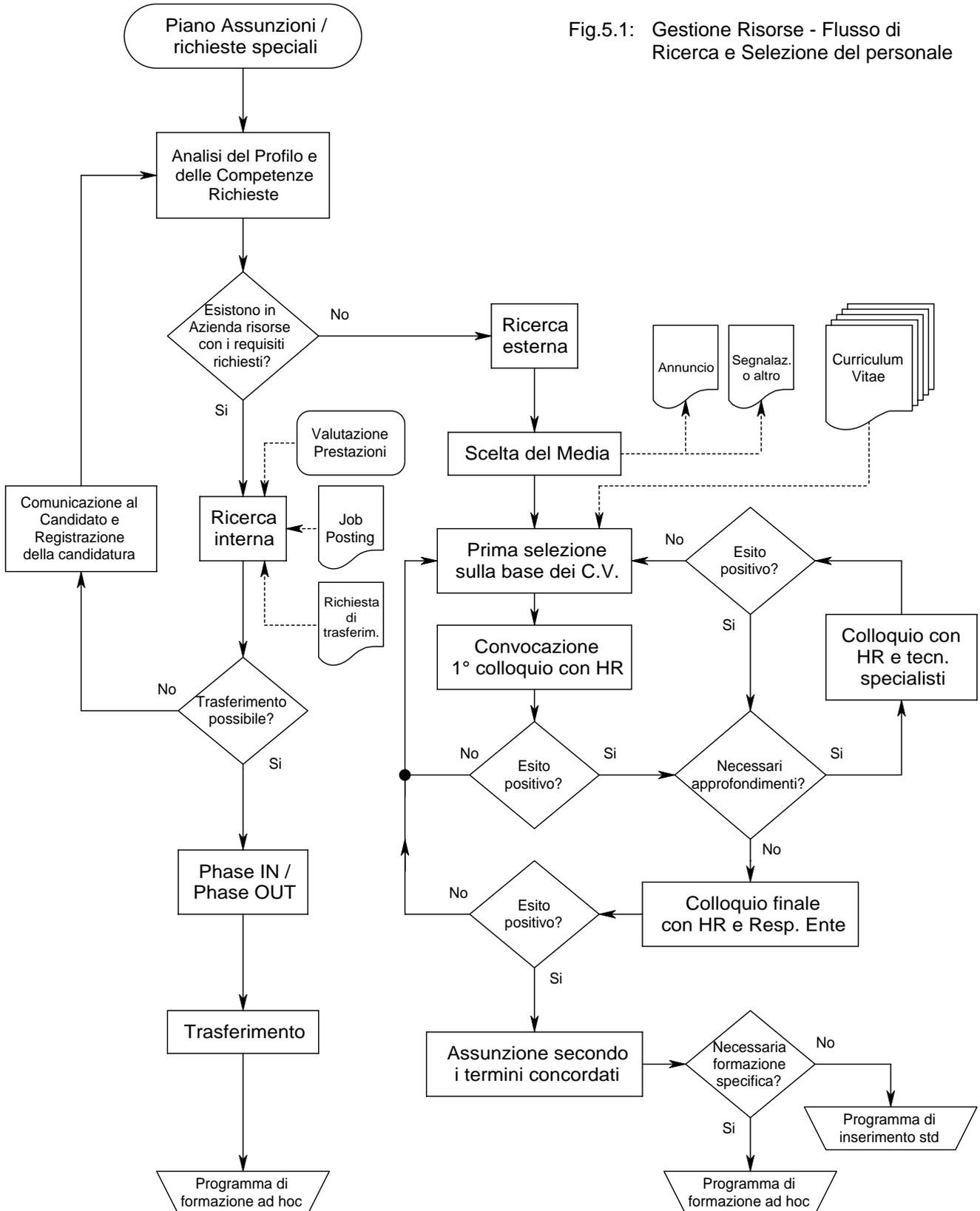
### 5.3.2. Formazione Personale

Vedi Fig.5.2 – Flusso di Formazione/Addestramento del Personale

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	GESTIONE DELLE RISORSE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

Fig.5.1: Gestione Risorse - Flusso di Ricerca e Selezione del personale



MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	GESTIONE DELLE RISORSE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

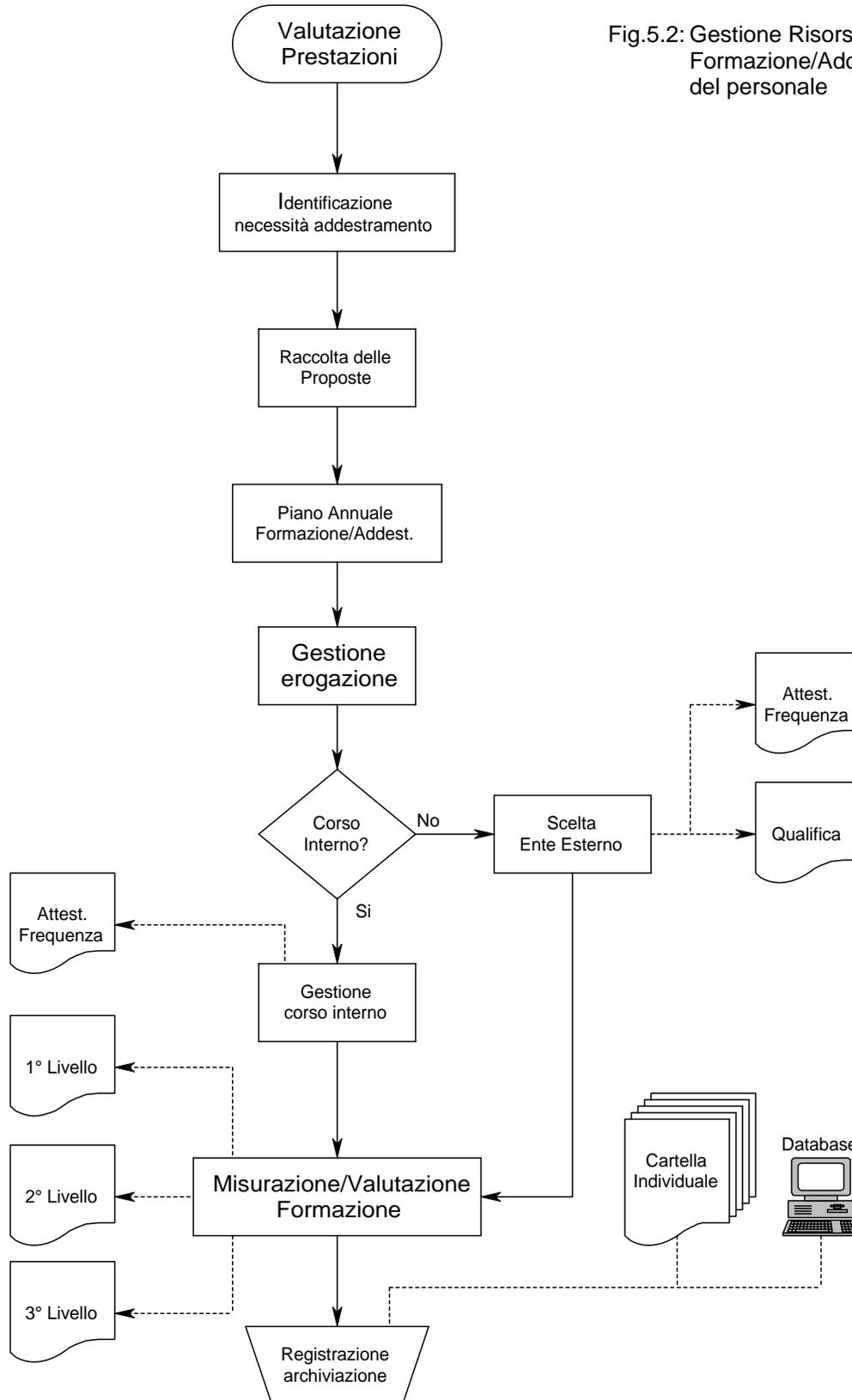


Fig.5.2: Gestione Risorse - Flusso di Formazione/Addestramento del personale

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	GESTIONE DELLE RISORSE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 5.4. Valutazione delle Prestazioni

La valutazione delle prestazioni si inserisce nel quadro delle attività volte a migliorare la conoscenza e la valutazione delle risorse umane di PRIMA INDUSTRIE, attuata mediante due moduli che permettono ai Responsabili dei vari Enti aziendali di incontrare periodicamente (almeno una volta l'anno) i propri collaboratori per compiere, insieme ad essi, una valutazione la più possibile oggettiva delle loro prestazioni e caratteristiche.

Il primo modulo è dedicato ai Manager (Dirigenti, Funzionari e Quadri) ed ai Capi Intermedi (persone cui è affidata la responsabilità di enti e/o reparti nonché di persone) ed è utilizzato da Direttori, Dirigenti e Funzionari per la valutazione dei rispettivi primi livelli o Capi Intermedi.

Il secondo modulo invece è dedicato al Personale Operativo ed è utilizzato da Funzionari, Quadri e Capi Intermedi per la valutazione dei rispettivi collaboratori.

La valutazione si esprime assegnando per ciascuna caratteristica in esame un giudizio identificato secondo la seguente classificazione:

- **N** per indicare che la caratteristica **necessita miglioramenti**;
- **S** per indicare che la caratteristica **soddisfa le aspettative**;
- **E** per indicare che la caratteristica **eccede le aspettative**.

Tale strumento introduce il fattore trasparenza in quanto la valutazione è condivisa e commentata dall'interessato che è a conoscenza, in positivo e/o in negativo, di qual è la valutazione che il proprio Responsabile ha espresso.

Ulteriore elemento importante è rappresentato dall'area dedicata agli obiettivi che il Responsabile dà al Collaboratore. Questi devono essere adeguati, ragionevolmente raggiungibili ma nel contempo devono richiedere al Collaboratore di mettersi in gioco e agire sia sui punti di forza, sia sulle caratteristiche che richiedono miglioramenti (*area N*).

La valutazione è inoltre utilizzata in sede di valutazione delle revisioni retributive di carattere meritocratico.

## 5.5. Ricerca e Selezione del Personale

La ricerca del personale da inserire nell'organico aziendale è responsabilità di *Human Resources* (HR), che effettua la ricerca sulla base del Piano Assunzioni Annuale e/o in seguito a richieste speciali/straordinarie provenienti da Enti aziendali autorizzati dalle relative Direzioni di appartenenza.

### 5.5.1. Ricerca e Selezione Interna

Viene verificata la presenza, tra il personale occupato in Azienda, di risorse che soddisfino i requisiti richiesti per la posizione da occupare.

Per compiere la verifica vengono esaminate le *schede personali dei dipendenti* e le *valutazioni delle prestazioni* realizzate ed aggiornate nel corso del tempo, unitamente all'elenco delle attività formative a cui la persona ha partecipato. Si procede quindi ad un'analisi condotta congiuntamente tra HR e il Responsabile dell'Ente a cui appartiene la persona potenzialmente trasferibile alla nuova attività.

Una volta verificata l'opportunità e la possibilità di trasferimento delle persone interessate, queste vengono intervistate da HR a scopo informativo e per rilevare eventuali incongruenze o controindicazioni specifiche.

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DELLE RISORSE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Verificata la disponibilità personale e l'interesse professionale delle risorse, si procede proponendo all'Ente richiedente le diverse candidature.

A fronte dell'accettazione di una delle candidature da parte dell'Ente richiedente, si procede alla fase operativa che consiste nella definizione delle tempistiche di passaggio che dovranno tener conto dei necessari passaggi di consegne ed eventuali azioni di addestramento e formazione preliminari all'entrata in servizio nel nuovo Ente Aziendale.

In altri casi può essere utilizzato il metodo del job-posting che facilita la ricerca quando il profilo ricercato è potenzialmente presente in un numero elevato di risorse e quando le condizioni per il trasferimento comportano un livello di motivazione e di interesse particolarmente elevato.

La "rosa" di candidati viene presentata da HR alla Direzione e ai Responsabili degli Enti cui appartengono le persone che sono risultate più vicine al profilo ricercato o che hanno risposto ai *job posting* e possiedono i requisiti richiesti.

HR ed il Responsabile dell'Ente di appartenenza del candidato verificano la fattibilità del trasferimento e, se non esistono motivi oggettivi che impediscano o sconsiglino di procedere, concordano con il Responsabile dell'Ente che acquisterà la risorsa i tempi ed i modi di trasferimento (*phase in – phase out*) informando il candidato circa la decisione presa.

Nel caso in cui, per motivi specifici, non si potesse portare a termine il trasferimento, viene data comunque adeguata comunicazione al candidato circa la decisione presa e, in generale, ogni candidatura interna è registrata nel database HR che viene consultato ogni qualvolta si presentano nuove esigenze di personale per verificare l'esistenza di risorse che rispondono ai requisiti richiesti.

### 5.5.2. Ricerca e Selezione Esterna

Nel caso di ricerca di personale esterno all'Azienda, HR sceglie il media più adatto in base alla figura professionale ricercata ed esegue una prima "scrematura" dei possibili candidati sulla base dell'analisi delle informazioni pervenute tramite curriculum vitae, dopodiché convoca il candidato per un primo colloquio di carattere generale al quale può seguire, secondo i casi, un colloquio d'approfondimento di carattere specifico, col supporto di tecnici specialisti o altro.

In caso di esito positivo HR convoca il candidato per il colloquio finale insieme al Responsabile dell'Ente richiedente e, se le esigenze delle parti sono soddisfatte, si procede all'assunzione secondo i termini concordati (Rif. fig.5.1: *Flusso di selezione del personale*)

Dopo l'assunzione, il soggetto neoassunto entra nel programma di accoglienza/inserimento standard (*Programma di Induction*) e, secondo le necessità di addestramento specifiche, nel relativo programma di addestramento "ad hoc".

### 5.5.3. Ricerca e Selezione Tramite Corso di Pre-orientamento

Tale metodologia di ricerca e selezione nasce dall'esigenza di riuscire ad intercettare candidati disponibili a seguire un percorso formativo pre-assunzione, il cosiddetto *Corso di Pre-orientamento*.

L'attività di reclutamento dei candidati viene eseguita contattando le scuole di Torino e cintura nonché tramite Società di Somministrazione.

Tale pratica si articola in un periodo di 4-5 settimane durante la quale i giovani candidati frequentano un corso in Azienda seguendo lezioni frontali su argomenti di base (Sicurezza sul Lavoro, Sistema Qualità, Organizzazione Aziendale) e lezioni di contenuto tecnico sia in aula, sia in affiancamento presso i reparti che li potrebbero successivamente accogliere come colleghi.

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DELLE RISORSE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Di norma tra le 40 e le 50 ore sono dedicate a lezioni di lingua inglese curate da una scuola di lingue specializzata.

Al termine del corso i candidati sono valutati congiuntamente da HR e dal Responsabile dell'Ente in cui si prevede l'inserimento al fine di definire la corrispondenza o meno del candidato con la figura ricercata.

## 5.6. Generalità sulla Formazione / Addestramento

Il personale PRIMA Industrie viene formato/addestrato sia per quanto riguarda i contenuti e gli obiettivi della propria specifica attività, sia per ciò che concerne l'impatto che essa ha nei confronti dei risultati qualitativi di prodotto e di Sistema Qualità.

Gli interventi di formazione/addestramento (di seguito "F/A") possono riguardare:

- Personale neoassunto, cui è assicurato un idoneo iter di inserimento attraverso programmi di addestramento in affiancamento basati sulle specifiche professionalità, cui contribuiscono i vari Enti aziendali con interventi specifici.
- Personale assegnato a nuove mansioni, al quale gli Enti interessati garantiscono l'erogazione dei contenuti tecnico-specialistici, sia teorici sia pratici, attraverso informazioni, spiegazioni, illustrazione degli obiettivi, affiancamento, "training on the job", secondo necessità.
- Personale in genere cui si intende erogare F/A per vari motivi quali: miglioramento professionale, ampliamento di conoscenze e capacità, conoscenza di metodi e strumenti per la Qualità, la Progettazione, qualifiche particolari.

## 5.7. Pianificazione della Formazione / Addestramento

Le necessità d'interventi di Formazione sono definite dai Responsabili degli Enti aziendali e loro collaboratori diretti una volta l'anno, in concomitanza con la formulazione del budget.

HR, ricevute le richieste e sulla base delle disponibilità finanziarie a budget organizza, in collaborazione con società esterne e specializzate, le attività formative richieste.

Per quanto riguarda l'addestramento, l'Ente *Internal & Maintenance Training (IMT)* dispone di una lista di corsi a svolgimento periodico per il personale tecnico interno e delle società del Gruppo.

La gestione di tali attività avviene attraverso lo strumento del Portale Aziendale.

## 5.8. Gestione dell'erogazione

Ogni Responsabile invia a HR comunicazione circa la scelta dei corsi e del proprio personale da formare/addestrare. HR compie un esame di merito delle richieste pervenute e procede, se necessario e secondo i casi, all'aggregazione delle proposte.

L'attività appena descritta è formalizzata da HR redigendo il relativo "*Piano di Formazione*".

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DELLE RISORSE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 5.9. Misurazione e Valutazione degli interventi formativi

La misurazione e la valutazione dell'efficacia degli interventi di F/A possono avvenire attraverso uno o più dei seguenti metodi:

- Audit di qualità;
- Report Clienti;
- Test specifici;
- Valutazione di fine corso.

I responsabili della valutazione dell'efficacia degli interventi di F/A sono, secondo i casi:

- gli Istruttori;
- il Responsabile dell'Ente di appartenenza del soggetto che ha ricevuto la formazione.

I livelli di competenza acquisita, convenzionalmente considerati a livello aziendale, sono tre:

- 1° Livello: a seguito dell'intervento di F/A, la persona acquisisce conoscenze/metodi che permettono di svolgere l'operazione/processo ma che richiedono una verifica da parte di un supervisore.
- 2° Livello: a seguito dell'intervento di F/A, la persona acquisisce conoscenze/metodi che permettono di svolgere l'operazione/processo in totale autonomia e in autocontrollo. La verifica da parte del supervisore avviene in caso di difformità registrate nel processo o per monitoraggio casuale.
- 3° Livello: a seguito dell'intervento di F/A, la persona acquisisce conoscenze/metodi che permettono di svolgere l'operazione/processo in totale autonomia e autocontrollo. La persona è inoltre in grado di erogare a sua volta F/A ad altri (ad esempio colleghi, tecnici cliente, ecc.).

HR raccoglie e gestisce i risultati della formazione/addestramento nelle cartelle individuali.

## 5.10. Documentazione – RegISTRAZIONI

HR mantiene tutte le informazioni di dettaglio relative ad ogni intervento formativo.

HR inserisce copia dell'attestato di frequenza nella Cartella Individuale della persona formata e lo conserva per tutta la durata del rapporto di lavoro, mentre l'originale viene consegnato al Dipendente.

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	GESTIONE DELLE RISORSE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 5.11. Infrastrutture

PRIMA INDUSTRIE individua, fornisce e mantiene le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità dei prodotti ai requisiti e la conformità alle esigenze personali e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, quali:

- postazioni di lavoro ergonomiche;
- spazi di lavoro adeguati ed attrezzati;
- adeguata disponibilità di apparecchiature, attrezzature, software;
- servizi di supporto.

PRIMA INDUSTRIE provvede alla periodica manutenzione delle infrastrutture per mezzo degli Enti aziendali sotto riportati, che si interfacciano con professionisti esterni:

- “*Industrial Service & Facilities*” (ISF), per la manutenzione periodica delle infrastrutture impiantistiche di base e di produzione (carri ponte, impianto per l’aria compressa, impianto dei gas di processo, ecc.)
- “*Information Technology*” (IT), per le manutenzioni delle apparecchiature informatiche di processo (HW e SW)

MQ Ed.3 Sez. 05	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	GESTIONE DELLE RISORSE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 05	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 5.12. Ambiente di lavoro

In considerazione della rilevanza che può avere sulle prestazioni dell'Azienda, PRIMA INDUSTRIE pone particolare cura nella gestione dell'ambiente di lavoro mediante:

- un management adeguato, compatto e molto impegnato verso gli obiettivi;
- comunicazione orizzontale e verticale efficace;
- assegnazione di mansioni chiare e ben definite;
- metodi di lavoro creativi;
- coinvolgimento del personale in tutte le attività aziendali;
- piani di carriera per il personale;
- individuazione di forme di assistenza per le famiglie dei dipendenti;
- gestione e manutenzione delle infrastrutture e dei mezzi;
- definizione dei piani di sicurezza e antincendio;
- formazione e informazione dei dipendenti sulla sicurezza e sull'impiego dei dispositivi personali di protezione;
- impiego di tecnologie informatiche per facilitare le attività di produzione;
- individuazione e impiego di adeguate misure per incentivare il personale e coinvolgerlo nel miglioramento;
- coinvolgimento di tutto il personale affinché sia consapevole della rilevanza delle proprie attività e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Direzione Generale.

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 06**

**PROCESSO DI MARKETING  
E COMMERCIALE**

MQ Ed.3 Sez. 06	Rev.	Manuale della Qualità				 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>	
	01	PROCESSO DI MARKETING E COMMERCIALE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 06	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 06	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSO DI MARKETING E COMMERCIALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 06	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

6.1. Generalità .....	4
6.2. Riferimenti .....	4
6.3. Rappresentazione Grafica del Processo .....	4
6.4. Ricevimento della Richiesta d'Offerta .....	4
6.5. Analisi e valutazione dell'opportunità di presentare l'Offerta .....	7
6.6. Prodotto Standard: emissione Offerta .....	7
6.7. Prodotto Speciale: valutazione della richiesta, riesame ed eventuale emissione dell'Offerta .....	8
6.8. Ricevimento e Riesame dell'Ordine del Cliente .....	8
6.9. Apertura di Commessa e Conferma d'Ordine .....	9
6.10. Esecuzione delle attività successive .....	9
6.11. Modifiche di Contratto .....	9
6.12. Comunicazioni con il Cliente .....	10
6.13. Proprietà del Cliente .....	10
6.14. Dossier Marketing .....	10

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 06	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROCESSO DI MARKETING E COMMERCIALE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 06	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 6.1. Generalità

La presente sezione descrive il processo di acquisizione e riesame degli ordini adottato in PRIMA INDUSTRIE per determinare e riesaminare i requisiti relativi al prodotto richiesto dal Cliente.

La responsabilità primaria della gestione del processo di acquisizione e riesame degli ordini è di *Sales (S)* e *Asia-Pacific Corporate Operations (APO)*, secondo il settore di competenza, i quali hanno la responsabilità di presidiare il mercato, con la ricerca di opportunità di lavoro attraverso la promozione condotta dai propri *Area Managers (AM)*.

Hanno responsabilità contributorie *Research & Development (R&D)*, *Manufacturing (MFG)* e *Administration & Treasury (ADM)*.

Il processo di acquisizione di un contratto per un prodotto speciale si articola secondo le fasi descritte nei paragrafi successivi. La prassi è semplificata nel caso di prodotto standard, previsto a Dossier Marketing / Listino.

## 6.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.2 e par. 7.5.4.

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ01 – “*Gestione Processo Commerciale*”
- PRQ03 – “*Controllo della Progettazione e Sviluppo*”

## 6.3. Rappresentazione Grafica del Processo

Il processo di Marketing è rappresentato graficamente tramite il flow chart di fig.6.1 – *Processo di Marketing*. Il processo Commerciale è rappresentato graficamente tramite il flow chart di fig.6.2 – *Processo Commerciale*.

## 6.4. Ricevimento della Richiesta d’Offerta

La Richiesta d’Offerta del potenziale Cliente può pervenire all’AM sotto forma sia verbale che scritta. Può essere corredata dei relativi capitolati, specifiche, obiettivi prestazionali e tecnologici e talora campioni fisici dei prodotti da sottoporre alle lavorazioni con l’impianto richiesto.

Qualunque altra richiesta proveniente da canali diversi deve giungere a S/APO e seguire la stessa procedura. S/APO potrà coinvolgere l’AM di competenza.

MQ Ed.3 Sez. 06	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSO DI MARKETING E COMMERCIALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 06	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

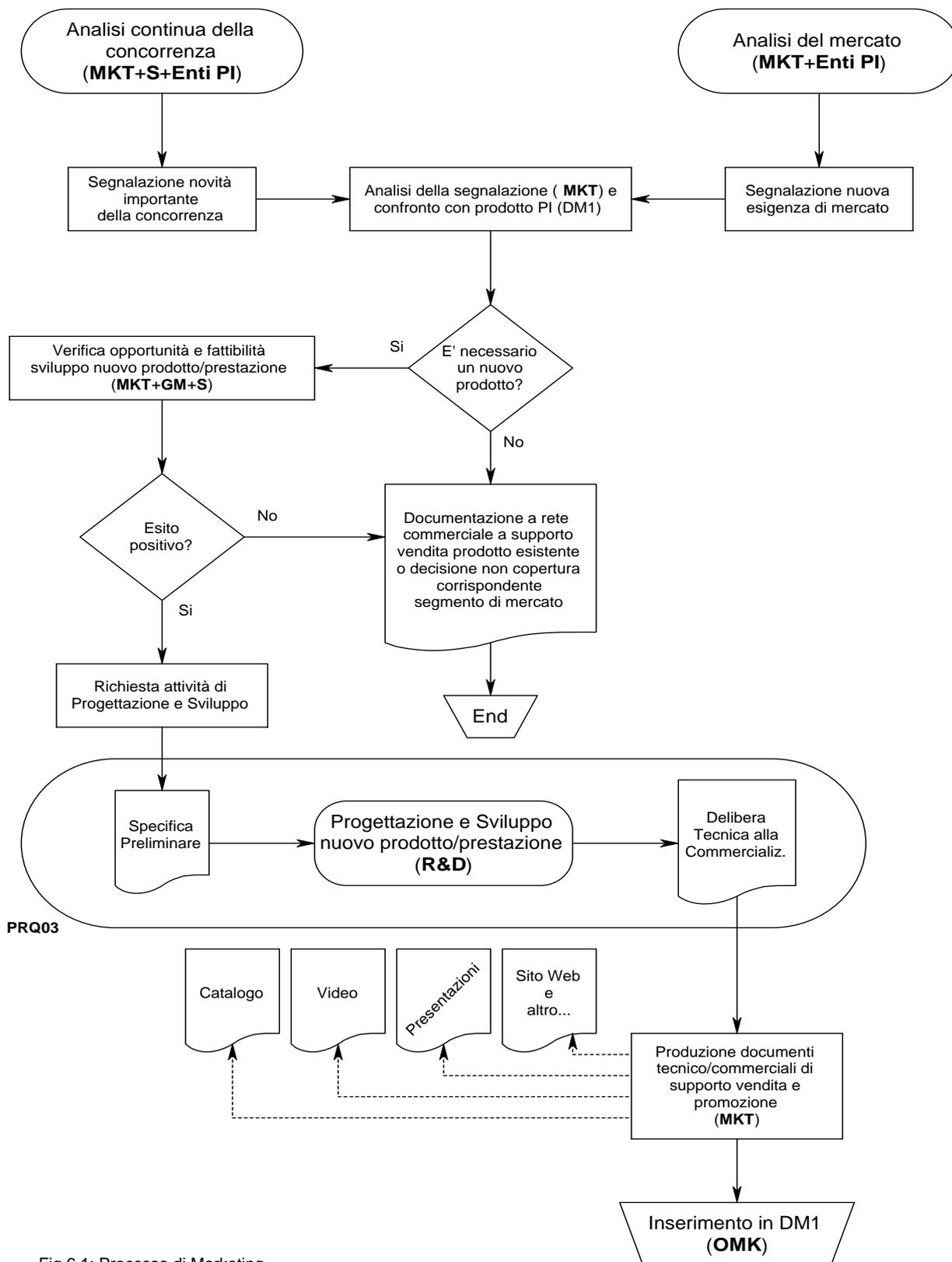


Fig.6.1: Processo di Marketing



MQ Ed.3 Sez. 06	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSO DI MARKETING E COMMERCIALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 06	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 6.5. Analisi e valutazione dell'opportunità di presentare l'Offerta

L'AM analizza la richiesta del Cliente al fine di chiarire eventuali punti dubbi o poco definiti. Ove carenti, le specifiche del Cliente vengono integrate con specifiche aggiuntive considerando:

- i requisiti non specificati dal Cliente, ma necessari per l'utilizzazione prevista dell'impianto
- i requisiti obbligatori per i prodotti, inclusi quelli legali e regolamentari.

Per quanto concerne l'opportunità dell'accettazione della richiesta, all'AM possono in generale presentarsi le seguenti situazioni:

- a. l'impianto è manifestamente al di fuori del settore di interesse di PRIMA INDUSTRIE: AM "rifiuta" la richiesta
- b. l'impianto è previsto nelle configurazioni standard del Dossier Marketing: AM risponde affermativamente al Cliente
- c. l'impianto differisce dallo standard, ma in modo tale da giustificare il tentativo di convincere il Cliente ad orientarsi ad ordinare una soluzione prevista nel Dossier Marketing; ove ciò non fosse possibile, la prassi che seguirà AM è quella prevista al punto seguente
- d. l'impianto è fuori standard perché vengono richieste varianti e/o prestazioni non previste nel Dossier Marketing: AM compila il modulo con la descrizione della richiesta ("*Richiesta di Prodotto Speciale*" - RPS) e lo invia alla Direzione di appartenenza per una presa di decisione.  
In tal caso la Direzione S o la Direzione APO, secondo le circostanze, i contenuti e la complessità del caso, assumono la responsabilità di decidere circa l'accettazione della richiesta, richiedendo il parere e l'intervento di R&D. Se la valutazione è positiva, la Direzione S/APO invia il modulo a Direzione Generale (GM) per l'approvazione definitiva entro tre giorni.

## 6.6. Prodotto Standard: emissione Offerta

Nel caso di richiesta di un prodotto standard, la preventivazione coincide con l'elaborazione dell'offerta stessa.

In questo caso AM, oppure la Segreteria S/APO cui AM si rivolge, prelevano i dati necessari secondo il "*Foglio di Configurazione Prodotto*" dal Dossier Marketing e dal Listino.

L'offerta può comprendere la descrizione dell'impianto, le opzioni, i corsi per il Cliente, le condizioni di installazione e di accettazione, le esclusioni, gli eventuali requisiti aggiuntivi prodotti dall'Azienda, i termini di consegna, pagamento, resa, garanzia e validità dell'offerta.

L'offerta è riesaminata in automatico dal sistema "LEO", che permette l'elaborazione del documento finale d'offerta, solo se seguito dalla corretta definizione di tutti i requisiti tecnici e contrattuali.

MQ Ed.3 Sez. 06	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSO DI MARKETING E COMMERCIALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 06	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 6.7. Prodotto Speciale: valutazione della richiesta, riesame ed eventuale emissione dell'Offerta

Nel caso in cui il prodotto richiesto sia speciale, cioè fuori standard, la Direzione S/APO, secondo il settore di competenza, invia a GM per approvazione una "Richiesta di Prodotto Speciale (RPS)", dove è illustrata la specificità della richiesta, cui è allegata la documentazione tecnica del Cliente e gli eventuali requisiti aggiuntivi prodotti dall'Azienda. Con ciò, S/APO attiva l'iter di preventivazione.

L'RPS, previa accettazione da parte di GM entro tre giorni, è inoltrata a R&D che ha la responsabilità di valutare i documenti ricevuti, per verificarne la correttezza e la completezza, e di redigere la "Specificazione di Prodotto".

E' essenziale che la Richiesta di Prodotto Speciale descriva nel modo più dettagliato possibile le reali esigenze del Cliente, per dar modo a R&D di fare delle valutazioni obiettive e realistiche sulla fattibilità tecnica, sui tempi e sui costi.

Se la RPS non è sufficientemente chiara R&D la approfondisce con la Direzione S o APO coinvolgendo, se necessario, anche l'eventuale Cliente esterno intensificando i contatti di natura tecnica.

Una volta analizzata in modo sufficiente la RPS, R&D attiva l'iter di valutazione delle capacità aziendali di sviluppare quanto richiesto, coinvolgendo gli Enti interessati, secondo quanto previsto dalla procedura PRQ03 – "Controllo della Progettazione e Sviluppo".

Se l'analisi da parte di R&D, e degli Enti coinvolti (vedi PRQ03) è positiva, R&D prepara il preventivo e lo trasmette a S/APO che prepara la bozza di Offerta.

S/APO, coadiuvato da R&D, MFG e da eventuali altri Enti interessati, riesamina il contenuto dell'Offerta confrontandolo con le specifiche, con il capitolato Cliente e con il preventivo.

Questo riesame/verifica ha anche lo scopo di confermare che i requisiti del Cliente sono chiaramente recepiti nell'Offerta e che PRIMA INDUSTRIE ha la capacità tecnica e gestionale per soddisfare quanto richiesto dal Cliente.

Eventuali correzioni sono valutate, discusse e decise collegialmente e riportate sull'Offerta stessa.

Solo dopo l'esito positivo del riesame, l'Offerta è firmata dall'AM, dalla Direzione S/APO e dalla relativa Direzione di Divisione (2DD/3DD).

L'avvenuto Riesame dell'Offerta è documentato da apposito Verbale.

## 6.8. Ricevimento e Riesame dell'Ordine del Cliente

S/APO gestisce i rapporti col Cliente, al fine di ottenere l'emissione dell'Ordine del Cliente.

S/APO riceve l'Ordine e provvede ad inviarlo a Sales Administration (SA) cui è demandata la responsabilità di esaminarlo con il tecnico di vendita (AM) e con Internal Control (IC) confrontandolo, per congruità, con l'Offerta precedentemente formulata.

In tale attività sono coinvolti, se necessario, R&D e MFG.

I contenuti verificati sono:

- Congruenza dell'Ordine sotto l'aspetto di conferma, nello specifico momento, della capacità tecnica e temporale di PRIMA INDUSTRIE di poterlo rispettare
- Congruità dei costi, dei margini e della disponibilità dei materiali

Le eventuali discordanze tra l'Offerta e l'Ordine sono valutate da AM, che dovrà concordare con il Cliente la soluzione delle discordanze.

L'avvenuto Riesame dell'Ordine è documentato dal visto sull'ordine da parte di SA.

MQ Ed.3 Sez. 06	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSO DI MARKETING E COMMERCIALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 06	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 6.9. Apertura di Commessa e Conferma d'Ordine

Quando l'esito del riesame è positivo, IC provvede all'apertura della Commessa. Essa è aperta per mezzo dell'attribuzione di un numero identificativo progressivo, che servirà da riferimento contabile per tutte le attività e le relative spese. Il documento di Emissione Commessa è vistato dal Tecnico di Vendita, da IC e dalle direzioni S/APO, GM, 2DD, 3DD, ADM. Esso comprende, oltre alle normali informazioni, il foglio di redditività vistato dagli stessi responsabili di cui sopra.

Per il prodotto fuori standard, il documento riporta il timbro: "SPECIALE".

È responsabilità di SA elaborare ed inviare al Cliente la Conferma d'Ordine che viene emessa entro una settimana dall'accettazione dell'Ordine e sintetizza gli elementi principali della Commessa.

La Conferma d'Ordine è vistata dal Tecnico di Vendita, da SA e dalla Direzione di Divisione 2DD/3DD ed è firmata dalla Direzione S/APO, prima dell'invio al Cliente.

## 6.10. Esecuzione delle attività successive

In caso di prodotto standard, la fabbricazione è prevista, nel rispetto degli impegni assunti, nel Piano di Produzione, e la responsabilità della Commessa passa a MFG.

In caso di prodotto speciale, il documento di Emissione Commessa riporta le scadenze fondamentali, le specifiche e i piani di progettazione, di produzione e l'eventuale piano di prove speciali e collaudi secondo quanto stabilito dalla procedura PRQ03 – *Controllo della Progettazione e Sviluppo*

Ogni Ente, per le proprie competenze, provvede a programmare le proprie attività in congruenza con gli obiettivi stabiliti.

La responsabilità della Commessa passa a MFG per le parti standard e a R&D per lo sviluppo delle parti speciali (vedi PRQ03).

Nel caso di commesse speciali molto rilevanti 2DD/3DD nomina un "Capo Commessa", responsabile a tempo pieno alla gestione del progetto.

## 6.11. Modifiche di Contratto

Ogni variante richiesta dal Cliente successivamente all'emissione dell'Ordine viene processata secondo lo stesso iter e seguendo i criteri sopra esposti.

Eventuali varianti da apportare per esigenze interne al prodotto oggetto della fornitura sono segnalate a S/APO che, nel caso in cui le varianti comportino una variazione dei requisiti specificati dal Cliente, provvede ad informare il Cliente per ottenere il benestare e la variante d'Ordine.

Se le modifiche sono confermate si apporta la modifica dell'ordine e viene inviata al cliente una nuova Conferma d'ordine.

MQ Ed.3 Sez. 06	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROCESSO DI MARKETING E COMMERCIALE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 06	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 6.12. Comunicazioni con il Cliente

PRIMA INDUSTRIE pone molta cura nelle attività di comunicazione e informazione continua diretta al Cliente.

PRIMA INDUSTRIE considera la comunicazione con il Cliente la base per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di produzione nell'ottica del "miglioramento continuo".

La comunicazione con il Cliente è, di massima, curata mediante:

- incontri periodici da parte dell'Area Manager;
- comunicazioni scritte relative all'organizzazione dell'Azienda
- risposta ai reclami;
- comunicazioni in caso di ritardi o problemi nell'esecuzione della fornitura;
- invio di lettere promozionali;
- sito Web;
- distribuzione di brochure informative;
- sondaggi per misurare la soddisfazione del cliente.

## 6.13. Proprietà del Cliente

PRIMA INDUSTRIE non prevede l'utilizzo di proprietà del Cliente. Nel caso in cui il Cliente, nel corso dei rapporti con PRIMA INDUSTRIE fornisca disegni (ossia proprietà intellettuali, ad esempio a corredo di richieste d'offerta), questi sono identificati e conservati a cura di S/APO nella cartellina Cliente e consultati secondo le necessità dagli Enti interessati, rispettando tutti i requisiti relativi alla riservatezza, protezione e salvaguardia delle suddette proprietà intellettuali.

## 6.14. Dossier Marketing

Il Dossier Marketing definisce il prodotto standard di PRIMA INDUSTRIE in termini di descrizione e prestazioni. La sua edizione ed aggiornamento è a cura della Direzione Marketing (MKT) che, unitamente alle altre Direzioni, ne verifica semestralmente l'aggiornamento e lo distribuisce alle Direzioni Commerciali.

L'aggiornamento del prodotto e, di conseguenza, del dossier marketing è effettuato in base alle specifiche procedure, utilizzando come input per le specifiche preliminari il risultato di analisi di mercato e della concorrenza, cui contribuiscono tutte le figure aziendali che vengono ad averne informazione. Questi elementi sono trasmessi a Direzione Marketing che le raccoglie in modo aggregato per il loro suddetto utilizzo.

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 07**

**PROGETTAZIONE E SVILUPPO**

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

7.1. Generalità .....	4
7.2. Riferimenti .....	4
7.3. Rappresentazione Grafica del Processo .....	4
7.4. Fase A: AVANPROGETTO .....	9
7.4.1. Richiesta attività di progettazione e sviluppo .....	9
7.4.2. Specifica di Progetto .....	10
7.4.3. Riesame Concettuale di Progetto – Conceptual Design Review .....	10
7.5. Fase B – PROGETTAZIONE .....	10
7.5.1. Team di Progetto .....	10
7.5.2. Piano di Sviluppo .....	10
7.5.3. Specifica Prove e Collaudi .....	11
7.5.4. Progettazione .....	11
7.5.5. Definizione del Processo Produttivo .....	12
7.5.6. Riesame/verifica dettagliata di Progetto – Detailed Design Review .....	12
7.6. Fase C - PROTOTIPAZIONE .....	13
7.6.1. $\alpha$ Test (prima validazione) .....	13
7.6.2. Delibera tecnica alla produzione della Preserie .....	13
7.6.3. $\beta$ Test (seconda validazione) .....	14
7.6.4. Delibera tecnica definitiva alla commercializzazione .....	14
7.7. Modifiche di progetto nel corso dello sviluppo .....	14
7.8. Modifiche di prodotti/processi consolidati .....	15
7.8.1. Origine e finalità delle modifiche di prodotto/processo .....	15
7.8.2. Definizione della modifica .....	15
7.8.3. Analisi di fattibilità .....	16
7.8.4. Preventivazione .....	16
7.8.5. Approvazione/Tempificazione .....	16
7.8.6. Sviluppo delle Modifiche .....	16

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 7.1. Generalità

PRIMA INDUSTRIE ha definito modalità e responsabilità per tenere sotto controllo attività e fasi dello sviluppo progetto, al fine di assicurare il soddisfacimento dei requisiti specificati ed attesi dal Cliente, ovvero per rispondere alle necessità di lancio di nuovi prodotti dettate dalle situazioni di mercato.

Il processo di Progettazione e Sviluppo si articola nelle fasi descritte nei successivi paragrafi.

## 7.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.1

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.3

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.5.2

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.5.3

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.8.2.4

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ03 – “Controllo della Progettazione e Sviluppo”
- PRQ04 – “Documenti e RegISTRAZIONI della Qualità”
- PRQ08 – “Gestione delle Modifiche di Prodotto/Processo”

## 7.3. Rappresentazione Grafica del Processo

Il processo di Progettazione e Sviluppo è rappresentato graficamente tramite i flow chart delle fig.7.1a, 7.1b e 7.1c.

Il processo di gestione delle modifiche di prodotti/processi consolidati è rappresentato graficamente dal flow chart di fig.7.2.

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

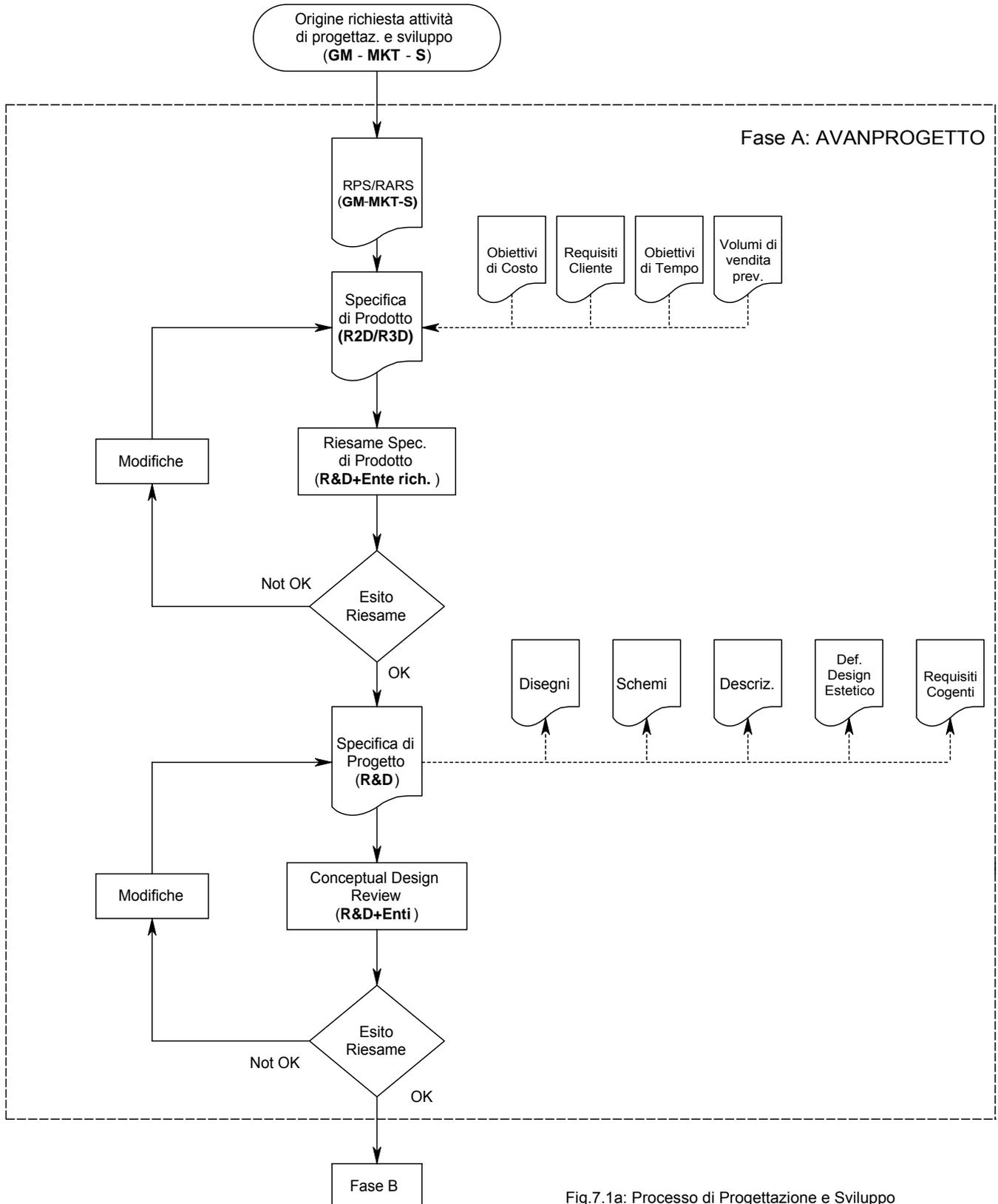


Fig.7.1a: Processo di Progettazione e Sviluppo

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

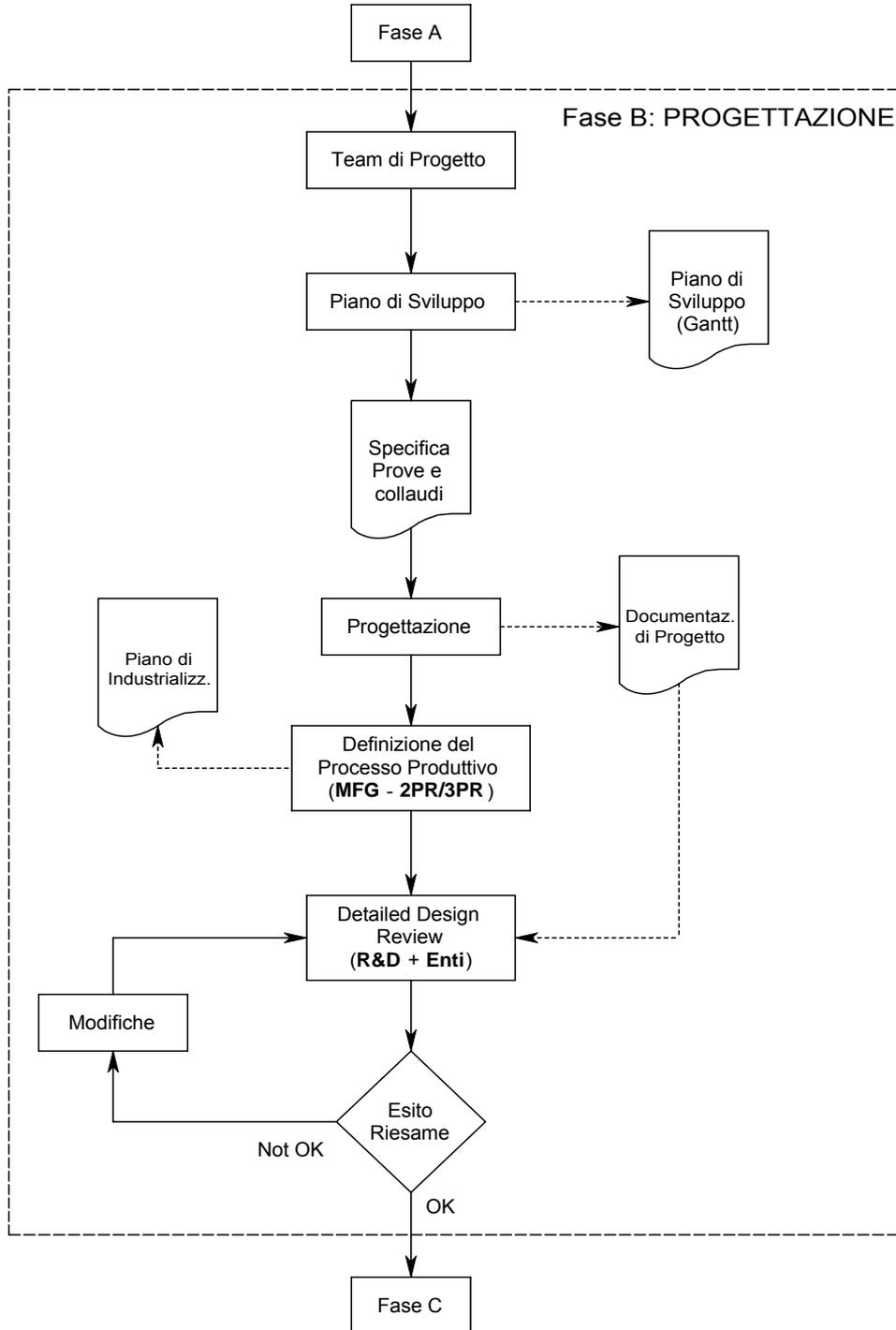


Fig.7.1b: (segue) Processo di Progettazione e Sviluppo

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

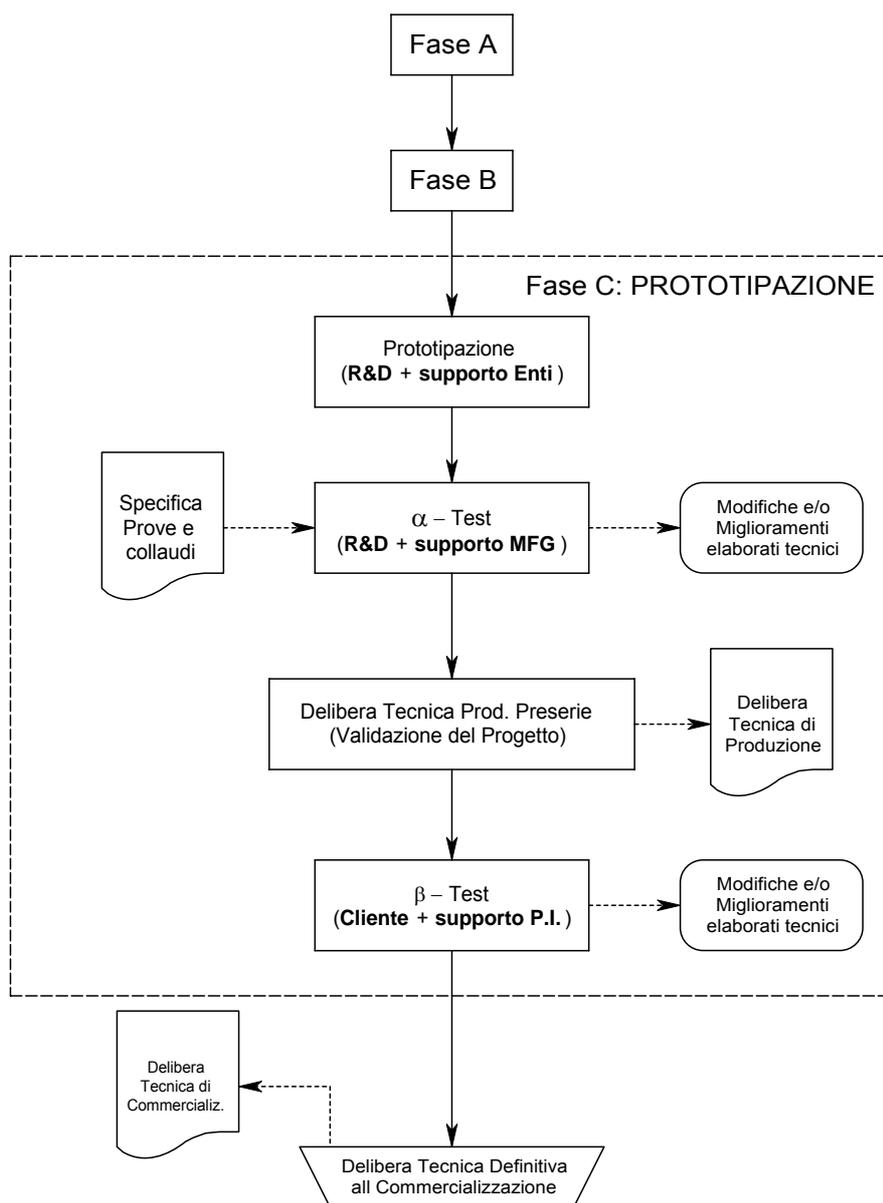


Fig.7.1c: (segue) Processo di Progettazione e Sviluppo

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

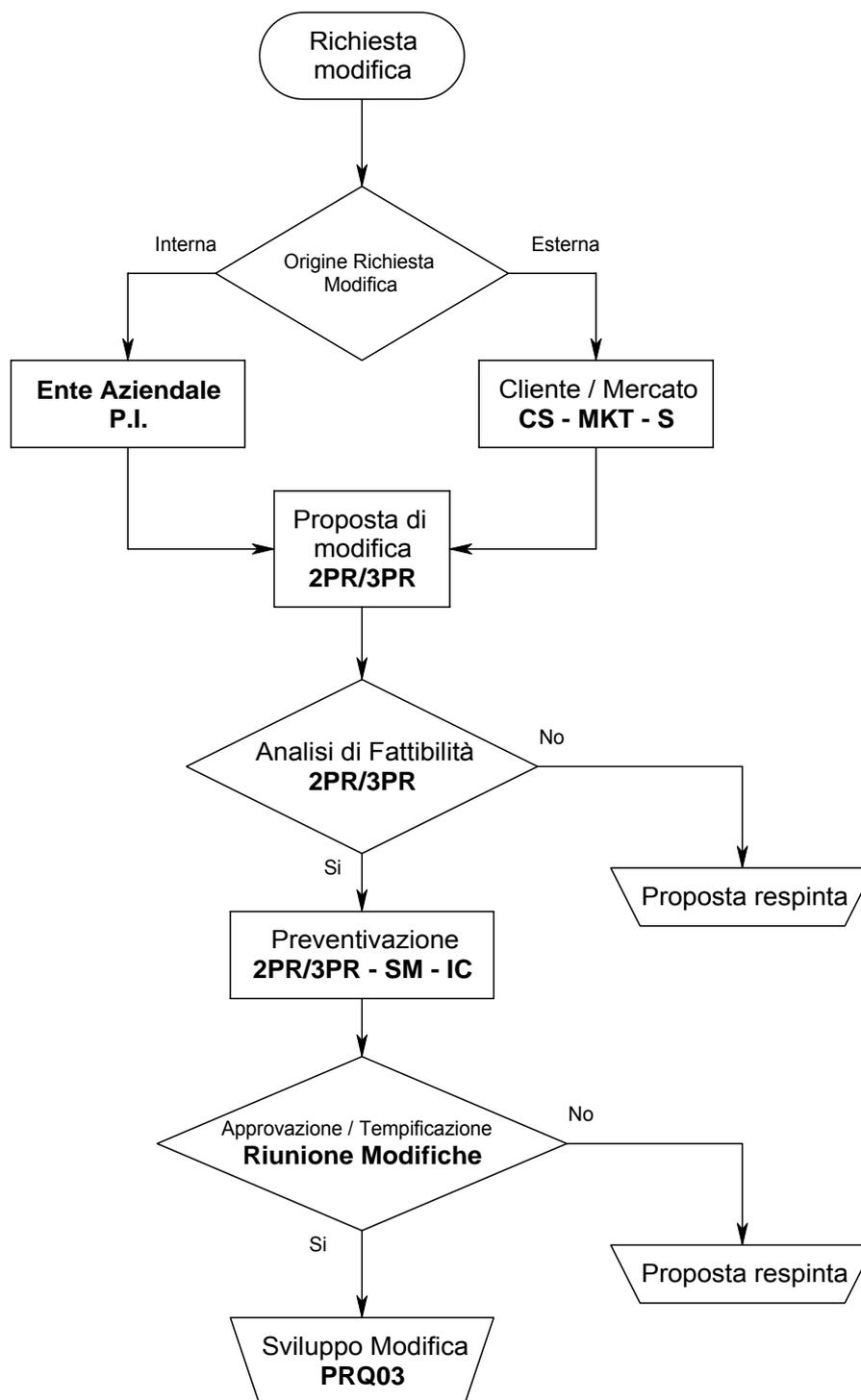


Fig.7.2: Modifiche di prodotti/processi consolidati

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 7.4. Fase A: AVANPROGETTO

È la fase di impostazione utile a definire la fattibilità del prodotto o dello speciale.

### 7.4.1. Richiesta attività di progettazione e sviluppo

Le attività di progettazione e sviluppo possono essere originate dalle seguenti ragioni:

- un Cliente esterno che richiede:
  - a. una modifica di una prestazione esistente,
  - b. una prestazione esistente in condizioni più severe,
  - c. l'aggiunta di una nuova prestazione.
- *General Management (GM) o Marketing (MKT)*, quali clienti interni, che decidono lo sviluppo di un nuovo prodotto o la modifica di un prodotto attuale, spinti da motivi strategici dovuti alla concorrenza oppure per motivare il mercato con una "novità".

Qualunque sia la motivazione di un'attività di progettazione, a *Research & Development (R&D)* deve pervenire, secondo i casi, una *Richiesta Prodotto Speciale (RPS)* o una *Richiesta Attività di Ricerca e Sviluppo (RARS)*.

A seguito dell'emissione e approvazione di tali documenti R&D elabora una "*Specifica di Prodotto*", contenente i seguenti elementi:

- le specifiche funzionali e prestazionali, altrimenti dette "Requisiti del Cliente", ossia una descrizione più dettagliata possibile di COSA vuole il Cliente;
- gli obiettivi di costo, sia dello sviluppo sia del prodotto;
- gli obiettivi di tempo per lo sviluppo.

R&D riesamina la Specifica di Prodotto con l'Ente che ha emesso la richiesta coinvolgendo, se necessario, anche l'eventuale Cliente esterno intensificando i contatti di natura tecnica.

Riesaminata la Specifica di Prodotto, R&D attiva l'iter di valutazione delle capacità aziendali di sviluppare quanto richiesto, coinvolgendo gli Enti interessati.

Vengono esaminati i seguenti aspetti :

- Capacità tecnica di realizzare quanto richiesto.
- Capacità di completare la progettazione nei tempi richiesti.
- Capacità di completare la progettazione rispettando i costi di sviluppo previsti.
- Capacità di sviluppare un prodotto il cui costo sia quello previsto.
- Capacità dell'azienda di produrre quanto progettato.
- Capacità dell'azienda di poter installare, assistere e mantenere il prodotto.

Nel caso tali verifiche fossero positive, si procede alla stesura della "*Specifica di Progetto*" (6.1.2) mentre, in caso negativo, R&D invia la Specifica di Prodotto all'Ente richiedente con una nota esplicativa delle motivazioni che hanno comportato la verifica negativa. L'Ente richiedente potrà ovviamente riesaminare la Specifica di Prodotto ed emetterla opportunamente emendata.

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

#### 7.4.2. Specifica di Progetto

Sulla base della specifica di progetto, della componentistica conosciuta e della legislazione in vigore R&D elabora la "Specifica di Progetto". Tale documento descrive in dettaglio COME le prestazioni o funzionalità richieste dal Cliente verranno realizzate con l'uso di disegni, schemi, descrizioni, bozzetti estetici e con i riferimenti ai requisiti cogenti applicabili.

Essa contiene le specifiche realizzative e uno studio progettuale di massima.

#### 7.4.3. Riesame Concettuale di Progetto – Conceptual Design Review

R&D riunisce l'Ente richiedente e gli altri Enti aziendali (ed eventualmente il Cliente) al fine di riesaminare la Specifica di Progetto per verificare la rispondenza ai requisiti e/o la fattibilità di quanto specificato.

Scopo del Riesame è quello di discutere tutte le osservazioni e di pervenire ad una revisione della specifica di progetto che sia accettata da tutti gli Enti e dal Cliente esterno. Le conclusioni dell'incontro vengono recepite nel Riesame Concettuale di Progetto, che assume quindi il significato di specifica realizzativa concordata da tutti gli Enti dell'Azienda coinvolti e dall'eventuale Cliente esterno.

R&D formalizza il risultato apportando le necessarie correzioni, modifiche e aggiunte alla Specifica di Progetto.

### 7.5. Fase B – PROGETTAZIONE

#### 7.5.1. Team di Progetto

Ciascun Ente Aziendale esterno a R&D delega un proprio rappresentante che entra a far parte del Team di Progetto (vedi PRQ03).

#### 7.5.2. Piano di Sviluppo

A seguito del Riesame Concettuale di Progetto, R&D, in collaborazione con gli Enti aziendali coinvolti, emette un documento di pianificazione delle attività, in cui sono evidenziati:

- descrizioni dettagliate delle singole attività;
- risorse dedicate alle diverse attività;
- fabbisogni di materiali, attrezzature o altro;
- date di approntamento e montaggio dei materiali;
- responsabilità dei vari Enti Aziendali, in relazione alle varie fasi dello sviluppo;
- attività critiche;
- attività di verifica di progetto, riesame e validazione;
- riferimenti ai documenti che dovranno essere emessi.

Il Piano di Sviluppo è distribuito a tutti gli Enti coinvolti e, ove richiesto, anche al Cliente esterno.

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

R&D segue costantemente l'avanzamento delle attività pianificate, allo scopo di individuare per tempo difficoltà e ritardi, e poter attivare tempestivamente le eventuali azioni necessarie.

### 7.5.3. Specifica Prove e Collaudi

R&D emette una “Specifica Prove e Collaudi” relativa al nuovo prodotto, che:

- descrive gli obiettivi di qualità, affidabilità e sicurezza del prodotto;
- definisce le prove ed i collaudi da effettuare per la qualificazione del progetto.

Le prove ed i collaudi da effettuare riguardano tutti gli aspetti della progettazione, ed in particolare:

- l'impianto elettrico/elettronico,
- la meccanica,
- il software,
- le altre tecnologie utilizzate (ottica e laser).

### 7.5.4. Progettazione

R&D procede all'elaborazione del progetto, generando tutti gli elaborati tecnici necessari:

- Analisi dei rischi;
- schemi elettrici,
- disegni costruttivi delle parti elettriche/elettroniche,
- disegni meccanici, sia complessivi che particolari,
- distinte base,
- schemi e disegni per l'imballo,
- programmi software,
- eventuali Riesami di Progetto intermedi,
- documentazione d'Uso e Manutenzione.

Tutti gli elaborati tecnici di cui sopra costituiscono la Documentazione di Progetto che viene conservata e mantenuta da R&D (vedi PRQ 04).

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 7.5.5. Definizione del Processo Produttivo

*2D/3D Production Engineering (2PR/3PR)*, avvalendosi della collaborazione di R&D e degli Enti coinvolti nel Team di Progetto e secondo il piano di sviluppo, elaborano un documento detto “*Piano di Industrializzazione*” che definisce il processo produttivo. Tale documento contiene:

- i cicli di fabbricazione e controllo;
- la descrizione dei tempi e dei metodi;
- l'elenco delle attrezzature necessarie;
- l'individuazione dei componenti critici in termini di costo e/o reperibilità;
- la necessità di comakers per componenti e/o lavorazioni particolarmente critiche;
- l'individuazione degli Enti responsabili di ogni fase;
- la pianificazione temporale di tali attività.

Sulla base di tale documento viene emessa la Distinta Base di Produzione che, unitamente ai disegni ed alle distinte base, costituisce la documentazione costruttiva del prodotto.

L'Ente *Spare Parts* (SP), in collaborazione con MFG ed R&D elabora inoltre la Lista Ricambi per la macchina oggetto della progettazione.

### 7.5.6. Riesame/verifica dettagliata di Progetto – Detailed Design Review

Gli elaborati tecnici vengono sottoposti a verifica e revisione critica da parte del Comitato di Progetto, allo scopo di verificare:

- la rispondenza di quanto progettato ai requisiti originali del Cliente,
- la validità tecnica del progetto e sua armoniosità
- la correttezza di tutti i disegni, calcoli e dimensionamenti,
- la verifica dei margini di sicurezza e affidabilità,
- il raggiungimento degli obiettivi di costo del prodotto,
- la producibilità e la manutenibilità del prodotto,
- corrispondenza ai requisiti estetici definiti.

A seguito di tali verifiche/riesami, la documentazione di progetto e di processo viene opportunamente modificata (se necessario) e successivamente “congelata” come definitiva.

I risultati del riesame e delle verifiche sono registrati nella documentazione di progetto dai responsabili R&D preposti al progetto.

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 7.6. Fase C - PROTOTIPAZIONE

La documentazione definitiva rilasciata nel Riesame dettagliato di progetto viene utilizzata per la realizzazione del/dei prototipi della nuova macchina o delle sole parti speciali (personalizzazioni per il Cliente).

La responsabilità di tale costruzione è di R&D che si avvarrà, secondo quanto pianificato, di risorse di altri Enti, in particolare di MFG e *Procurement* (PRO).

La prototipazione richiede l'emissione dei seguenti documenti:

- distinta dei componenti "standard", con indicazione delle date di disponibilità richieste;
- piani di controllo dei materiali per i quali è richiesto il collaudo;
- "Richieste di Acquisto", per i particolari prototipali di nuova concezione.

Gli acquisti dei prototipi sono gestiti da R&D, con la collaborazione di PRO.

### 7.6.1. $\alpha$ Test (prima validazione)

L' $\alpha$ -test è costituito da una serie di prove e collaudi eseguiti sul prototipo completo in pieno assetto operativo, installato presso lo stabilimento PRIMA INDUSTRIE o altro luogo appositamente designato, al fine di accertare la rispondenza funzionale e prestazionale tra le specifiche del Cliente e il progetto realizzato.

Al termine della fase di  $\alpha$ -test, sulla base dei risultati dei test effettuati, possono essere modificati e/o migliorati gli elaborati tecnici che costituiscono la documentazione di progetto e, qualora necessario, il documento di definizione del processo produttivo.

I risultati delle attività di validazione sono registrati e documentati da R&D.

### 7.6.2. *Delibera tecnica alla produzione della Preserie*

Alla fine della fase di  $\alpha$ -test, ad eccezione delle parti speciali progettate appositamente per un unico Cliente, può venire emessa da R&D la "*Delibera Tecnica di Produzione*", che è un documento di validazione del progetto ove sono riportate le eventuali osservazioni tecniche connesse alle prestazioni, funzionalità del prodotto o sue parti, emerse nel test e che fornisce le decisioni prese:

- il prodotto è deliberato per la produzione della preserie;
- il prodotto NON è deliberato per la produzione della preserie;
- il prodotto è deliberato, ma a determinate condizioni che devono essere dettagliate e per le quali sono individuate le azioni di rimedio, responsabilità e tempistiche di attuazione.

A fronte della *Delibera Tecnica di Produzione della preserie*, viene autorizzato il lancio del lotto di preserie da parte di MFG, consegnandogli gli elaborati tecnici aggiornati.

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 7.6.3. $\beta$ Test (seconda validazione)

Il  $\beta$ -test, se specificato nel Piano di Sviluppo, costituisce una serie di prove e collaudi eseguiti su prototipi completi in pieno assetto operativo, installati presso lo stabilimento di uno o più "Clienti pilota", al fine di verificare la rispondenza funzionale e prestazionale, nonché l'affidabilità del progetto, in condizioni operative reali.

Questa fase è a cura del Cliente, eventualmente con l'assistenza del personale di installazione PRIMA INDUSTRIE, facente capo a MFG e CS, con il coinvolgimento di R&D.

Tutti i malfunzionamenti o le non conformità riscontrate durante questa fase vengono prontamente segnalate a R&D.

I risultati delle attività di validazione sono registrati e documentati da R&D.

Al termine della fase di  $\beta$ -test, ove necessario, possono essere modificati e/o migliorati gli elaborati tecnici che costituiscono la documentazione di progetto e, qualora necessario, il documento di definizione del processo produttivo.

### 7.6.4. *Delibera tecnica definitiva alla commercializzazione*

Alla fine della fase di  $\beta$ -test viene emessa da R&D la "*Delibera Tecnica di Commercializzazione*", che è il documento definitivo di validazione del progetto, ove sono riportate le eventuali osservazioni tecniche connesse alle prestazioni, funzionalità del prodotto o sue parti emerse nel test e che fornisce le decisioni prese:

- il prodotto è deliberato per la commercializzazione;
- il prodotto NON è deliberato per la commercializzazione: in questo caso occorre rinviare ogni ulteriore decisione a GM;
- il prodotto è deliberato, ma a determinate condizioni che devono essere dettagliate e per le quali sono individuate le azioni di rimedio, responsabilità e tempistiche di attuazione.

A fronte della Delibera Tecnica di Commercializzazione, il prodotto viene messo a listino del prodotto da MKT.

## 7.7. Modifiche di progetto nel corso dello sviluppo

Le modifiche al progetto che si originano durante l'iter di sviluppo e sperimentazione prodotto, per esigenze interne o per richieste provenienti dall'esterno, vengono processate con i criteri descritti nei precedenti paragrafi, in toto o in parte, in funzione della complessità della modifica stessa a giudizio di R&D e pianificate con piani di sviluppo contenenti le attività/verifiche necessarie.

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 7.8. Modifiche di prodotti/processi consolidati

Il processo si applica a prodotti/processi già esistenti e consolidati, che non sono cioè in fase di sviluppo.

Il processo di gestione delle modifiche di prodotti/processi consolidati si sviluppa secondo le regole dettate dalla Procedura PRQ8 "Gestione delle modifiche di Prodotto/Processo" e si articola nei seguenti punti:

- 7.8.1 Origine e finalità delle modifiche di prodotto/processo
- 7.8.2 Definizione della modifica
- 7.8.3 Analisi di Fattibilità
- 7.8.4 Preventivazione
- 7.8.5 Approvazione / Tempificazione
- 7.8.6 Sviluppo delle Modifiche

### 7.8.1. Origine e finalità delle modifiche di prodotto/processo

L'origine delle modifiche può essere:

- Interna: quando è proposta da un Ente / Reparto / Responsabile PRIMA INDUSTRIE;
- Esterna: quando deriva da una richiesta del Cliente o di un fornitore.

Le finalità sono molteplici e possono comprendere:

- eliminazione delle cause di una non conformità (azione correttiva/preventiva);
- riduzione dei costi diretti,
- miglioramento dell'affidabilità,
- miglioramento delle prestazioni,
- miglioramento della producibilità,
- standardizzazione del prodotto.

### 7.8.2. Definizione della modifica

Indipendentemente dalla complessità e da altri fattori che ne determinano la rilevanza, ogni richiesta di modifica viene formulata direttamente ai Responsabili 2PR/3PR mediante e-mail o informazione diretta.

La segnalazione dovrebbe contenere, nei limiti delle possibilità e delle competenze del richiedente, le informazioni tecniche e quelle di natura economico/gestionale per consentire un bilancio più approfondito di fattibilità e opportunità quali: risparmi, costi, benefici attesi, urgenza, gravità, conseguenze, investimenti, immagine, ecc.

2PR/3PR gestisce quindi le successive attività, coordinando gli interventi degli Enti interessati.

MQ Ed.3 Sez. 07	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PROGETTAZIONE E SVILUPPO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 07	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 7.8.3. *Analisi di fattibilità*

L'analisi di fattibilità tecnica è competenza di 2PR/3PR che, secondo i casi, coinvolge altri Enti Aziendali quali: R&D, MFG, MM, PRO.

In questa analisi 2PR/3PR coinvolgono tutti gli Enti aziendali competenti e definiscono eventuali esecuzioni di prototipi, attrezzi provvisori, prove e verifiche specifiche.

Verificata la fattibilità, 2PR/3PR emette la documentazione tecnica necessaria per la preventivazione: disegni, schizzi, specifiche, parametri prestazionali.

Nel caso dall'analisi emergano motivazioni tecniche che lo giustifichino, la proposta di modifica viene respinta, giustificandone e discutendone le motivazioni con l'Ente aziendale richiedente.

### 7.8.4. *Preventivazione*

La valutazione dei costi e degli investimenti è effettuata da 2PR/3PR con il supporto di *Supplier Management* (SM) e la collaborazione delle altre Funzioni Aziendali.

Quando necessario, 2PR/3PR valuta il costo dell'introduzione della modifica in produzione in relazione alla sostituzione di componenti o semilavorati in uso.

*Internal Control* (IC) valuta l'impatto economico delle variazioni e la loro congruenza con gli obiettivi generali.

### 7.8.5. *Approvazione/Tempificazione*

L'approvazione della modifica viene decisa nel corso di una riunione cui partecipano, secondo i casi, R&D, MFG, PRO, 2PR/3PR, MM, CS, QA.

È responsabilità di 2PR/3PR convocare le riunioni di approvazione delle modifiche.

Nel corso della riunione viene valutato l'impatto della modifica sulle diverse attività e deciso il livello di priorità delle modifiche e i relativi tempi di attuazione, considerando urgenza, gravità, sicurezza, immagine, insoddisfazione del Cliente, costi, ecc.

### 7.8.6. *Sviluppo delle Modifiche*

Le modifiche di progetto/processo vengono gestite secondo le modalità descritte a riguardo della progettazione e sviluppo dei nuovi prodotti (vedere paragrafi 7.1 – 7.7).

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 08**

**APPROVVIGIONAMENTO**

MQ Ed.3 Sez. 08	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	APPROVVIGIONAMENTO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 08	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 08	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	APPROVVIGIONAMENTO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 08	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

8.1. Generalità .....	4
8.2. Riferimenti .....	4
8.3. Rappresentazione Grafica del Processo .....	4
8.4. Selezione di Fornitori Qualificati .....	8
8.5. Emissione degli Ordini di Acquisto .....	8
8.6. Controllo sui materiali al ricevimento .....	9

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 08	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	APPROVVIGIONAMENTO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 08	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 8.1. Generalità

Questa sezione descrive i criteri e le modalità adottate in PRIMA INDUSTRIE per assicurare che i prodotti di fornitura esterna siano conformi ai requisiti specificati.

L'assicurazione della qualità degli approvvigionamenti viene tenuta sotto controllo attraverso:

- la selezione di fornitori qualificati;
- la specificazione di chiari requisiti tecnici;
- la richiesta, ove applicabile, di dichiarazioni di conformità ai fornitori;
- controlli di qualità all'arrivo dei materiali
- gestione in autocertificazione.

Tali attività si applicano a tutti i fornitori/forniture di:

- materie prime e componenti finiti,
- lavorazioni esterne,
- montaggi e installazioni,
- beni strumentali
- servizi.

## 8.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.4.1

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.4.2

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.4.3

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.5.3

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ15 – “*Valutazione e Selezione Fornitori*”
- PRQ02 – “*Gestione Ordini d’Acquisto*”
- PRQ05 – “*Controllo Accettazione al Ricevimento*”
- PRQ07 – “*Controllo dei Prodotti Non Conformi*”

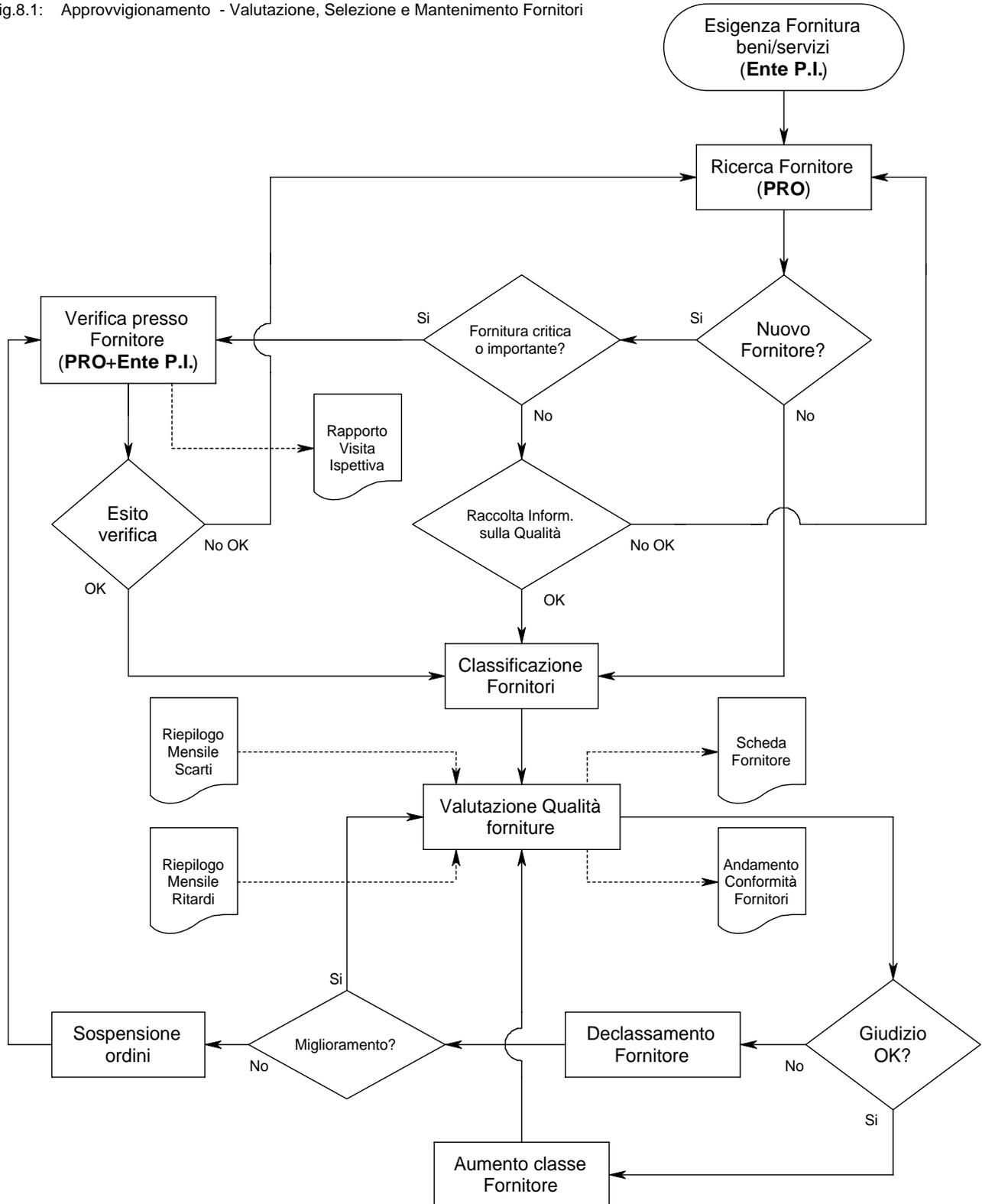
## 8.3. Rappresentazione Grafica del Processo

Il Processo di Approvvigionamento è rappresentato graficamente tramite i flow chart di fig.8.1, fig.8.2 e fig.8.3.

MQ Ed.3 Sez. 08	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	APPROVVIGIONAMENTO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 08	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Fig.8.1: Approvvigionamento - Valutazione, Selezione e Mantenimento Fornitori



MQ Ed.3 Sez. 08	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	APPROVVIGIONAMENTO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 08	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

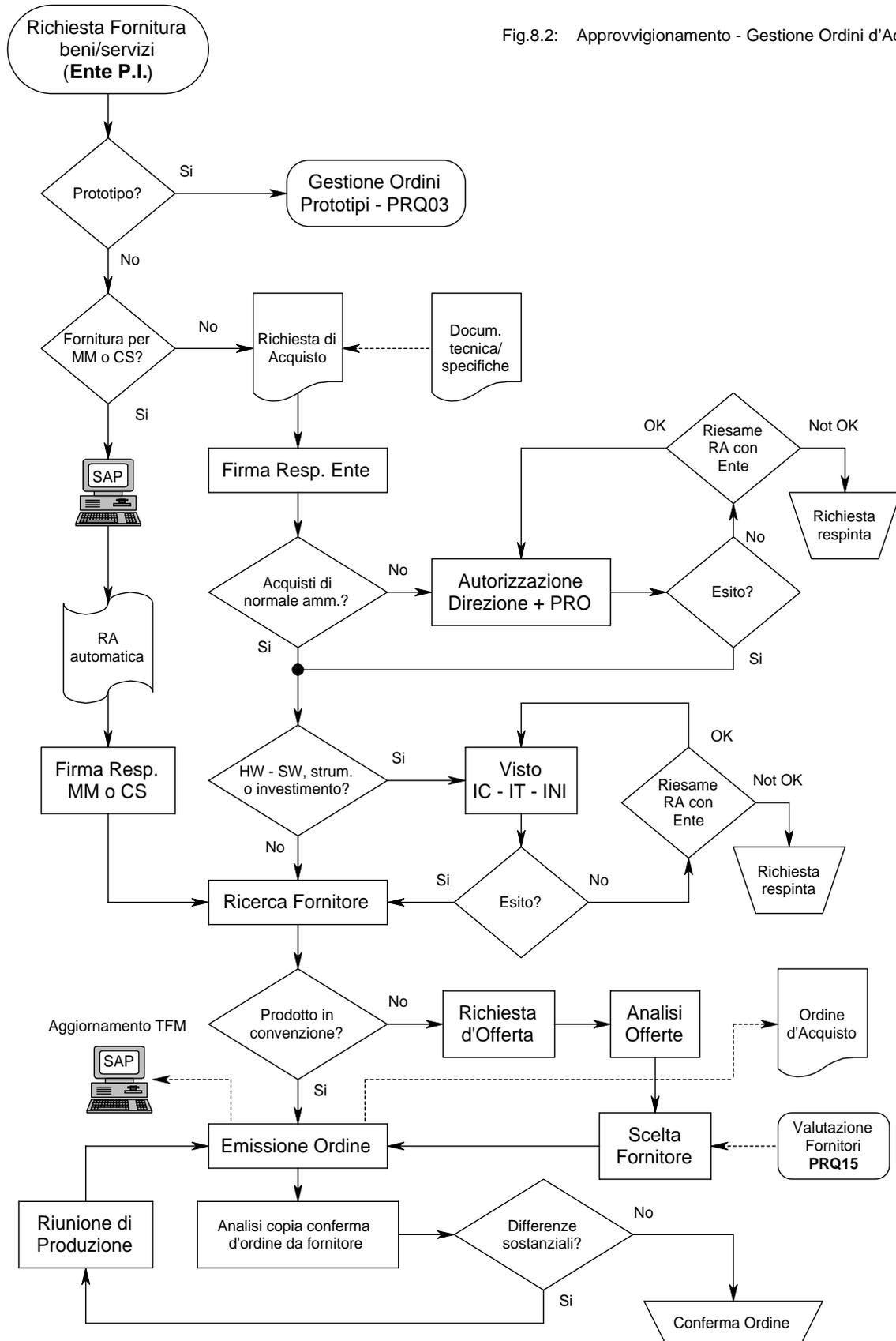
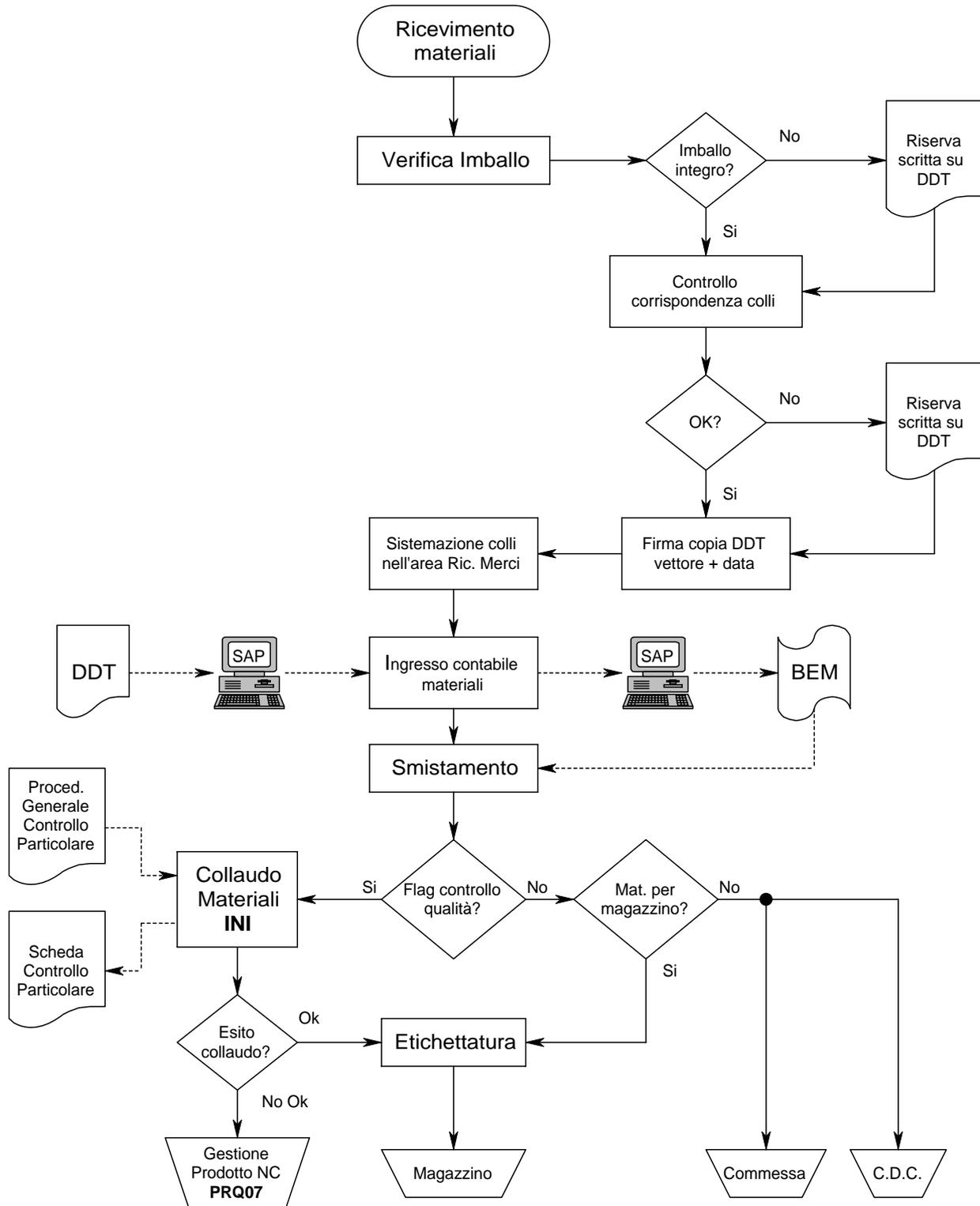


Fig.8.2: Approvvigionamento - Gestione Ordini d'Acquisto

MQ Ed.3 Sez. 08	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	APPROVVIGIONAMENTO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 08	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Fig.8.3: Approvvigionamento - Controllo Accettazione al Ricevimento



MQ Ed.3 Sez. 08	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	APPROVVIGIONAMENTO					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 08	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 8.4. Selezione di Fornitori Qualificati

La valutazione dei fornitori ha lo scopo di accertare il livello qualitativo del fornitore al fine di:

- gettare le basi per un'eventuale collaborazione a lungo termine in un'ottica di miglioramento;
- aumentare la capacità di creare valore per entrambe le parti;
- migliorare la flessibilità nel rispondere al variare delle esigenze di mercato o del Cliente;
- ottimizzare i costi e le risorse.

Nel caso di nuovo fornitore, se l'oggetto della fornitura non è di importanza critica, né continuativa, vengono presi in considerazione tutte le informazioni disponibili circa la qualità del fornitore.

Nel caso di fornitori di prodotti o servizi critici, importanti o continuativi, si procede a valutazione diretta tramite visita presso il fornitore. Tali valutazioni sono gestite da *Procurement* (PRO) con la collaborazione di *Incoming Inspection* (INI), *Research & Development* (R&D) o di altro Ente Aziendale, secondo il settore tecnico di pertinenza e riguardano:

- l'eventuale possesso di certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la qualità del prodotto;
- la valutazione della flessibilità nel rispondere alle esigenze di produzione;
- il livello di supporto tecnico fornito;
- la competitività economica;
- lo stato economico-finanziario accertabile.

Vengono inoltre valutate mensilmente le prestazioni qualitative del fornitore, considerando:

- la percentuale di particolari non conformi, rilevata da INI;
- un indice di ritardo delle consegne (pezzi scaduti per giorni di ritardo), rilevato da *Supplier Management* (SM).

Le valutazioni degli scarti e dei ritardi sono trasmesse trimestralmente ai fornitori.

Una prolungata prestazione qualitativa insufficiente del fornitore porta ad una sospensione degli ordinativi e ad una visita di valutazione per controllare l'effettiva idoneità.

## 8.5. Emissione degli Ordini di Acquisto

Le richieste di acquisti relative a fabbisogni di materiali per la costruzione di macchine e per il magazzino ricambi sono emesse attraverso il supporto informatico della programmazione della produzione, a cura di *Material Management* (MM) e *Customer Service* (CS), e non richiedono ulteriori approvazioni.

Per tutti gli altri acquisti, l'Ente Aziendale richiedente emette una richiesta di acquisto, allegando tutta la documentazione tecnica necessaria per la richiesta dell'offerta e la trasmette a PRO che:

- analizza la richiesta d'acquisto al fine di chiarire punti dubbi o poco definiti;
- nel caso il fornitore sia già definito, emette direttamente l'ordine di acquisto;
- nel caso di fornitore non definito, richiede offerte ai possibili fornitori;
- nel caso di fornitore non ancora valutato, procede con urgenza alla sua valutazione.

MQ Ed.3 Sez. 08	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	APPROVVIGIONAMENTO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 08	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

All'arrivo delle offerte, PRO:

- controlla se l'offerta risponde ai requisiti tecnici richiesti;
- verifica se il prezzo è allineato all'ipotesi di costo espressa in Richiesta d'Acquisto;
- verifica che la data di consegna indicata dal fornitore sia in linea con quanto richiesto;
- nel caso di più offerte ne confronta le varie caratteristiche;
- sceglie il fornitore considerando, prezzo, qualità e consegna;
- se l'offerta non soddisfa tutti i requisiti, valuta, in collaborazione con gli Enti aziendali interessati, se le differenze siano accettabili, ed eventualmente richiede ulteriori offerte.

L'ordine d'acquisto riporta in allegato tutte le specifiche tecniche necessarie per l'espletamento della fornitura, ove non già precedentemente trasmesse al fornitore.

L'emissione dell'ordine aggiorna automaticamente i fabbisogni, in modo che gli Enti interessati possano verificare lo stato di avanzamento degli ordini emessi.

Se la conferma d'ordine del fornitore contiene differenze sostanziali rispetto all'ordine, PRO porta il caso nella riunione di produzione periodica, cui partecipano tutti gli Enti interessati per le decisioni del caso.

PRO, attraverso l'attività di Supplier Management:

- verifica il rispetto dei programmi di consegna da parte dei fornitori;
- verifica, con visite mirate, lo stato d'avanzamento lavori all'emergere di eventuali criticità;
- elabora un giudizio del servizio reso dai vari fornitori.

Quando si rende necessaria una modifica di un ordine già emesso, il Servizio aziendale richiedente emette una nuova richiesta di acquisto, specificando che si tratta di una variante ad una richiesta precedente e avendo cura di evidenziare le variazioni. La procedura di acquisto viene ripetuta, fino a formalizzare con il Fornitore la variante all'ordine già emesso.

## 8.6. Controllo sui materiali al ricevimento

All'arrivo dei materiali, Incoming Materials:

1. verifica l'integrità dell'imballo;
2. controlla la corrispondenza tra il numero di colli ricevuto ed il numero di colli dichiarato;
3. sistema i colli ricevuti nell'area ricevimento merci;
4. registra contabilmente l'ingresso dei materiali;
5. controlla la corrispondenza degli articoli arrivati con il DDT;
6. in caso di anomalie provvede a contattare il fornitore.

MQ Ed.3 Sez. 08	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	APPROVVIGIONAMENTO				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 08	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

I materiali vengono quindi smistati alla loro destinazione, che può essere:

- collaudo (nel caso di articoli codificati nel sistema informativo con apposito flag “Controllo Qualità”),
- magazzini,
- reparto verniciatura,
- commesse (si contattano i responsabili per la consegna e la firma),
- centri di costo (si contattano i responsabili per la consegna e la firma).

Tutto il materiale gestito a magazzino è etichettato con codice interno PRIMA INDUSTRIE. L'etichettatura può essere apposta in diverse fasi del ciclo di gestione dei materiali:

- dal fornitore prima della consegna;
- dagli addetti del ricevimento merci;
- dagli addetti del collaudo (dopo il superamento del collaudo);
- dagli addetti del magazzino (per gli articoli in arrivo dalla verniciatura interna o per i materiali piccoli che vengono etichettati al momento del prelievo).

Quando richiesto, INI (o successivamente MFG durante i collaudi funzionali della macchina), effettuano i collaudi stabiliti.

I particolari portati presso INI sono suddivisi in:

1. Materiale in Free Pass;
2. Materiale in Autocertificazione;
3. Materiale da collaudare;

e la gestione dei rispettivi collaudi è effettuata secondo le modalità definite nella PRQ05.

Il materiale giudicato CONFORME è identificato con bollino colorato (VERDE = OK) e consegnato al magazzino di pertinenza, che lo registra mediante penna ottica.

Nel caso di non conformità, il materiale è identificato con il bollino ROSSO e sono registrati i valori non conformi rilevati, attivando la procedura PRQ07.

Il collaudo dei materiali/prodotti controllati da *Manufacturing* (MFG) nelle fasi di montaggio e messa in funzione della macchina è eseguito secondo quanto stabilito nel Libro Qualità Macchina, sul quale viene anche registrato l'esito del controllo.

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 09**

**PRODUZIONE**

MQ Ed.3 Sez. 09	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PRODUZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 09	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 09	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PRODUZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 09	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

9.1. Generalità .....	4
9.2. Riferimenti .....	4
9.3. Rappresentazione Grafica del Processo .....	4
9.4. Programmazione degli Approvvigionamenti e della Produzione .....	8
9.5. Controlli e Collaudi in Produzione e sui Prodotti Finiti .....	8
9.6. Proprietà del Cliente .....	9

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 09	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PRODUZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 09	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 9.1. Generalità

Questa sezione descrive modalità e responsabilità definite da PRIMA INDUSTRIE relative ad una corretta pianificazione e conduzione del processo produttivo in modo tale da garantire che si svolga:

- in condizioni controllate e monitorabili
- nei modi e nelle sequenze specificate

Il controllo del processo è garantito da una pianificazione fatta a cura di MFG che, per ogni fase, dispone di:

- documenti specifici atti ad assicurare la comprensione e la corretta esecuzione delle operazioni
- personale adeguatamente formato ed addestrato
- apparecchiature e strumentazioni idonee
- ambiente di lavoro adeguato
- piani di fabbricazione e controllo

I processi di produzione utilizzati in PRIMA INDUSTRIE consistono normalmente in:

- assemblaggio e collaudo di sottogruppi di componenti di provenienza esterna e/o interna
- assemblaggio meccanico delle macchine e relativa impiantistica elettrica e pneumatica
- assemblaggio/messa in funzione (MIF) e collaudo del sistema completo

## 9.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.5.1

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.5.2

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.5.3

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.5.4

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.8.2.4

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ03 – “Controllo della Progettazione e Sviluppo”
- PRQ13 – “Programmazione degli approvvigionamenti e della produzione”
- PRQ05 – “Controllo Accettazione al Ricevimento”
- PRQ06 – “Controllo Qualità in Produzione e sui prodotti finiti”
- PRQ07 – “Controllo Prodotti Non Conformi”
- PRQ08 – “Gestione delle modifiche di prodotto/processo”

## 9.3. Rappresentazione Grafica del Processo

Il processo di Produzione è rappresentato graficamente tramite i flow chart di fig.9.1, fig.9.2 e fig.9.3.

MQ Ed.3 Sez. 09	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PRODUZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 09	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

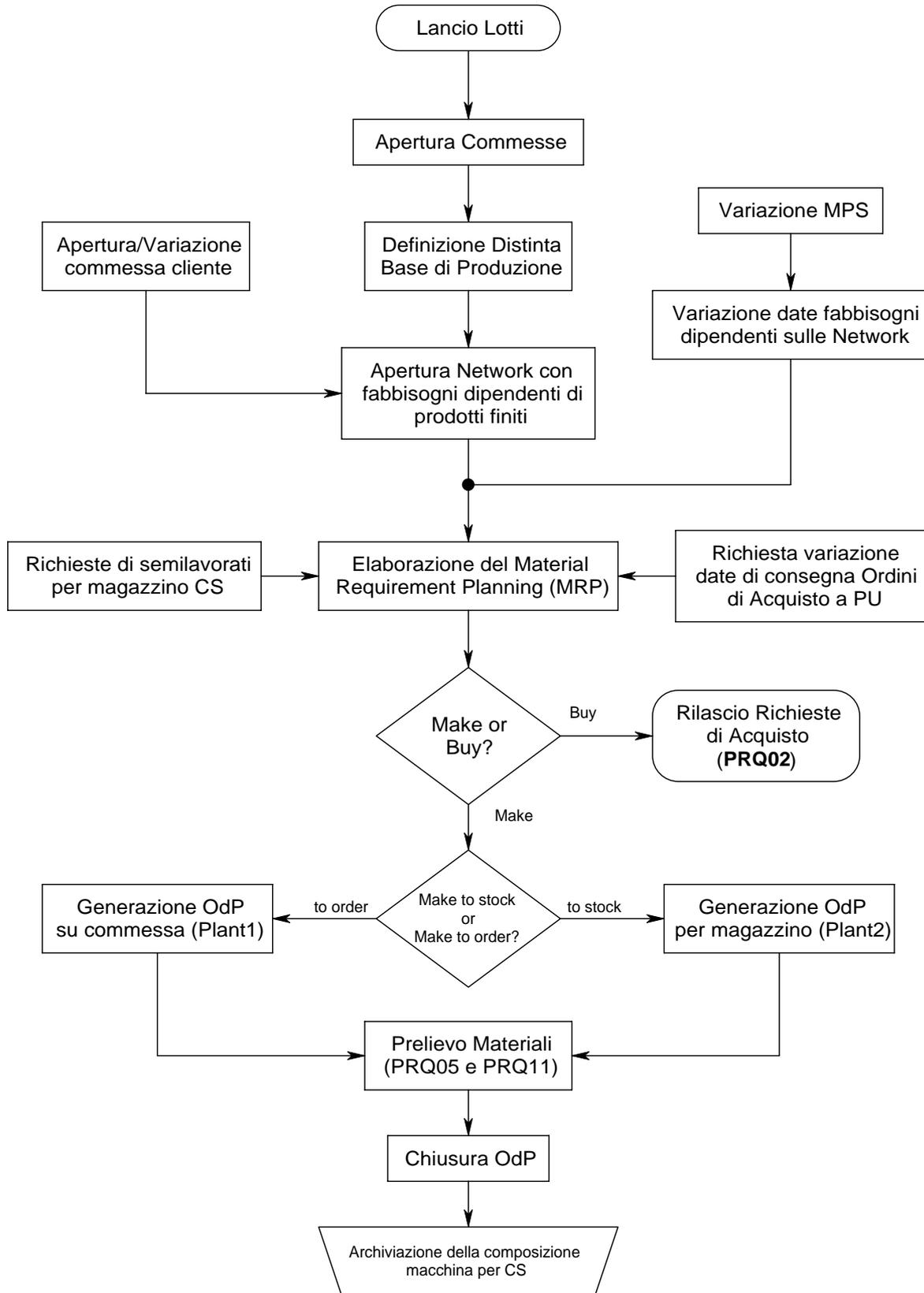


Fig.9.1: Programmazione degli approvvigionamenti e della produzione

MQ Ed.3 Sez. 09	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PRODUZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 09	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

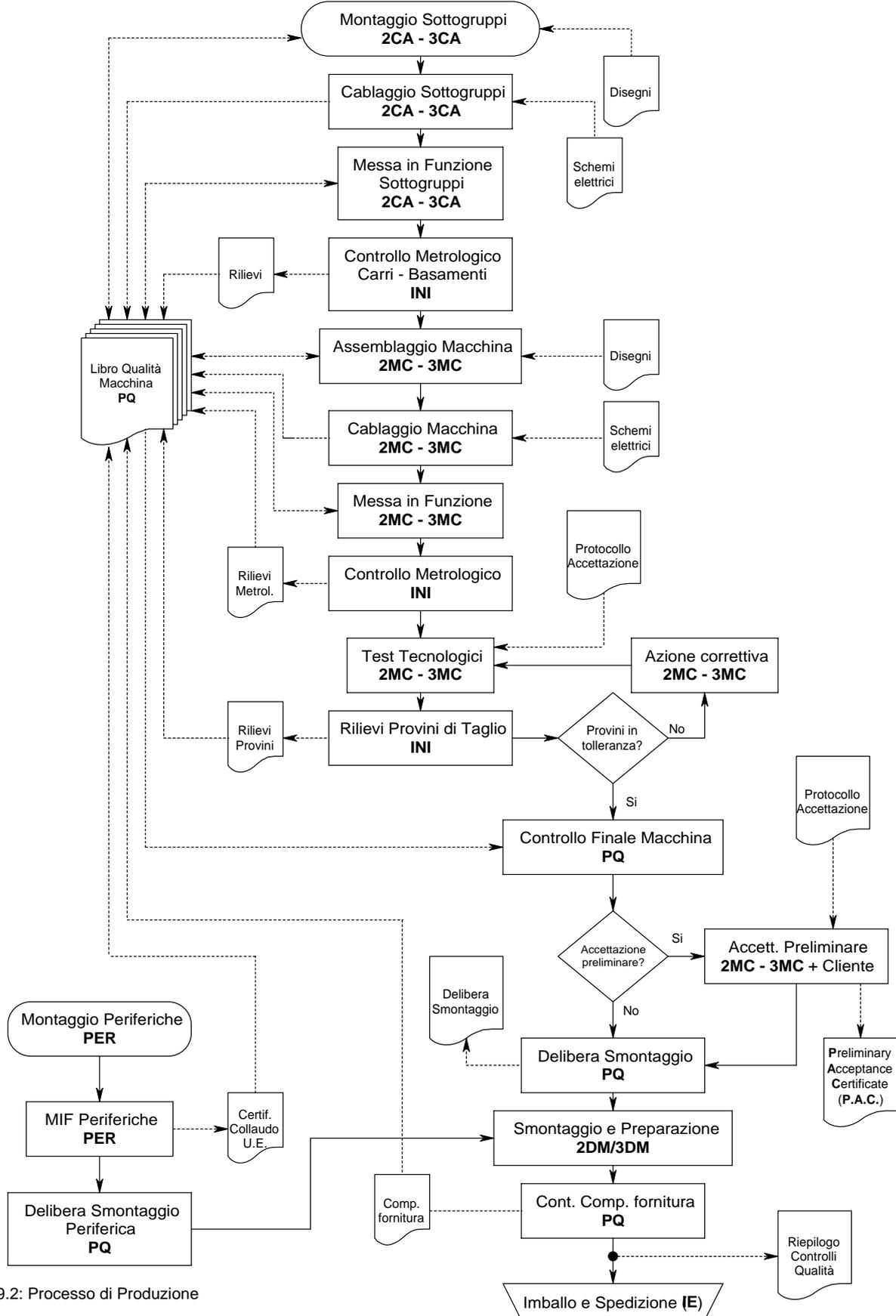


Fig. 9.2: Processo di Produzione

MQ Ed.3 Sez. 09	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PRODUZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 09	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

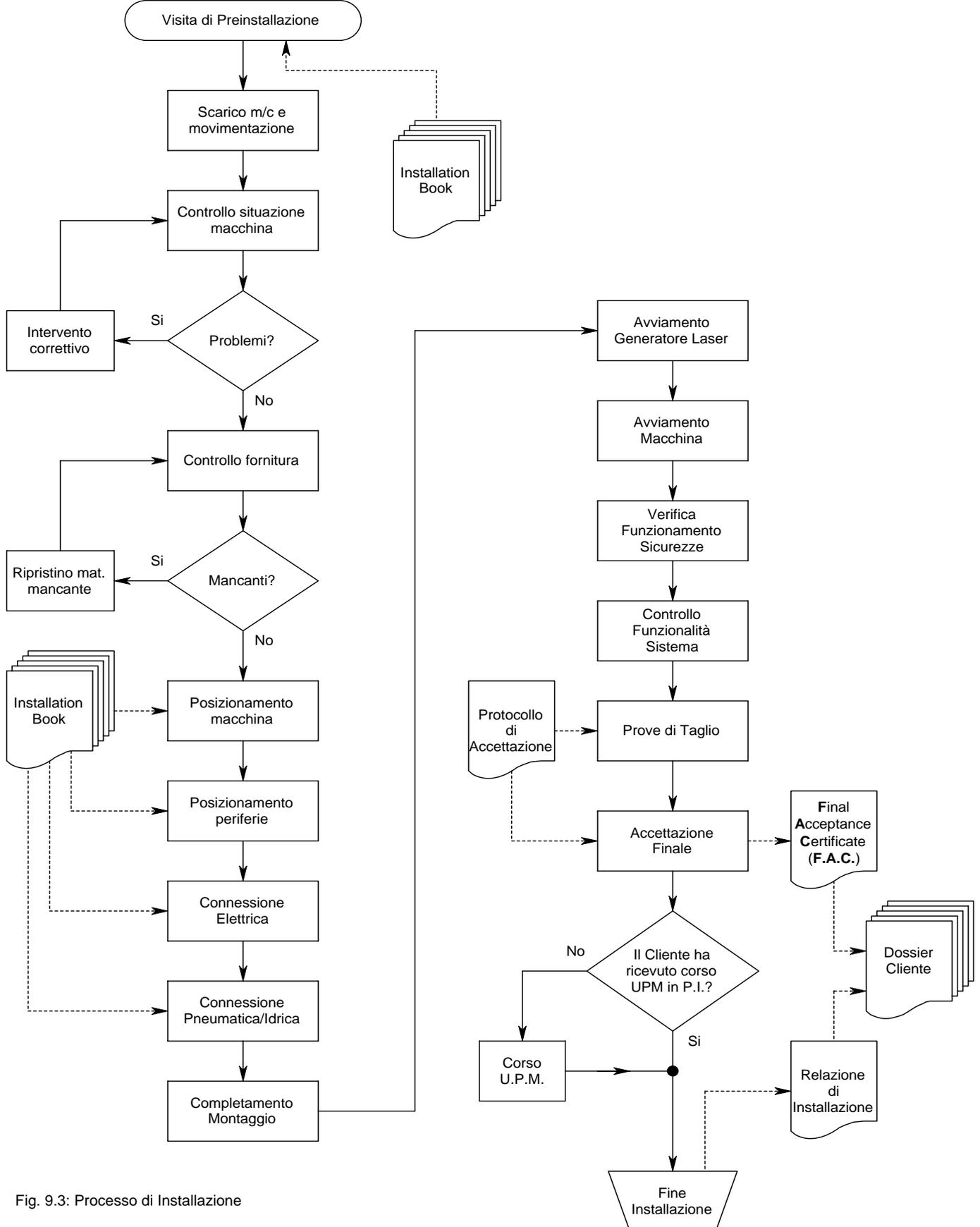


Fig. 9.3: Processo di Installazione

MQ Ed.3 Sez. 09	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PRODUZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 09	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 9.4. Programmazione degli Approvvigionamenti e della Produzione

La programmazione della produzione prende in considerazione:

- il lancio di un nuovo lotto di macchine;
- l'emissione di una nuova versione del Master Production Schedule;
- l'emissione di una nuova commessa cliente;
- la gestione delle scorte;
- le richieste di semilavorati di ricambio del magazzino Assistenza Clienti.

La Direzione di Divisione (2DD o 3DD), a seconda della tipologia di prodotto ed in collaborazione con la Direzione Vendite (S) emette un documento di lancio lotto per uno o più prodotti finiti.

Il tempo che intercorre tra il momento del lancio del lotto e la spedizione della prima macchina ai clienti è di circa sei mesi per le macchine 2D e sette mesi per macchine 3D: i primi tre mesi sono di approvvigionamento esterno, gli ultimi tre per l'assemblaggio ed il collaudo finale.

Allo scopo di avere, nello stesso lotto, prodotti finiti tutti uguali, nel corso della "Riunione di lancio lotto", cui partecipano *Research & Development* (R&D), *Material Management* (MM) e *Manufacturing* (MFG), si definiscono le distinte base da utilizzare, introducendo tutte insieme le eventuali modifiche di prodotto.

Vengono aperte le Network ed inseriti i relativi "fabbisogni dipendenti" di prodotti finiti con le date di consegna della macchina al cliente. Il sistema informativo, considerando i cicli di lavoro e/o i lead-time dei semilavorati, genera in automatico gli ordini pianificati (se il materiale è assemblato o prodotto internamente) e contestualmente le richieste di acquisto dei materiali che solitamente vengono approvvigionati esternamente.

Le richieste di acquisto vengono ottimizzate per ogni singolo fornitore, prima di essere rilasciate e consegnate all'ufficio acquisti (*Procurement* - PRO) per l'emissione degli ordini di acquisto.

Gli OdP rimangono registrati e disponibili per consultazione su SAP.

## 9.5. Controlli e Collaudi in Produzione e sui Prodotti Finiti

I limiti e le tolleranze delle caratteristiche dimensionali, funzionali e prestazionali dei sottoinsiemi e dei prodotti finiti sono stabiliti da R&D, che determina i diversi parametri in funzione del risultato finale atteso dal singolo particolare o dall'insieme preso in esame.

I controlli/ collaudi sul prodotto possono comprendere:

- controlli sui sottoinsiemi durante il processo di montaggio,
- controlli durante la messa in funzione,
- controlli sul prodotto finito.

MQ Ed.3 Sez. 09	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	PRODUZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 09	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

I collaudi di sottogruppi assemblati è eseguito in autocontrollo dal personale addetto all'assemblaggio, opportunamente formato e addestrato. I controlli sono eseguiti sulla base di disegni, specifiche, checklist del Libro Qualità Macchina con riferimento a specifiche Istruzioni operative. In caso di Non Conformità accertata, è attivata la procedura specifica PRQ07 – *Controllo dei Prodotti Non Conformi*.

I collaudi durante le fasi della Messa In Funzione sono effettuati sulla macchina assemblata funzionante. Tali controlli sono di tipo meccanico, elettrico, elettronico, informatico, funzionale e sono effettuati da personale *Machines 2D/3D (2MC/3MC)* secondo procedure di controllo previste dal Libro Qualità Macchina, sul quale sono registrati anche gli esiti dei controlli stessi. In caso di Non Conformità accertata, è attivata la procedura specifica PRQ07 – *Controllo dei Prodotti Non Conformi*.

I collaudi sul prodotto finito (funzionali, tecnologici) sono effettuati nella fase di delibera finale del sistema, immediatamente prima della spedizione al Cliente, secondo quanto stabilito dal Libro Qualità Macchina, sul quale sono registrati anche gli esiti dei collaudi effettuati. I collaudi possono essere effettuati in presenza del Cliente, oppure in autocertificazione.

Nel caso venisse rilevata l'esigenza di modifiche al prodotto o al processo, si attiva la relativa procedura PRQ08 – *Gestione delle Modifiche di Prodotto/Processo*.

Nel Libro Qualità Macchina sono raccolti tutti i documenti relativi sia al sistema assemblato (controlli metrologici, prove di taglio, prove elettriche, ecc.), sia ai vari sottoinsiemi che lo costituiscono (dati tecnici, certificati di collaudo, dichiarazioni di conformità, ecc.). Nella prima pagina si trova la "*Stampa Configurazione*" in cui sono riportati tutti i dati (modello, numero di serie, ecc.) dei principali componenti che costituiscono il sistema, per garantire l'identificazione e la rintracciabilità del prodotto e dei suoi componenti. Tali dati sono registrati nel database aziendale di "SGAT" (Sistema Gestione Assistenza Tecnica) in modo da garantire una efficace archiviazione e una rapida consultazione da parte degli Enti interessati.

A sistema completamente testato e funzionante, viene rilasciata l'autorizzazione allo smontaggio e alla spedizione con approvazione di *Product Quality (PQ)*, che firma il modulo "*Delibera Smontaggio*", applicato sulla macchina in posizione visibile.

I più significativi test di controllo sono successivamente ripetuti dal Cliente, presso il quale il sistema viene reinstallato e messo in funzione da *Installation & Training (I2D/I3D)*.

PQ emette infine il "*Riepilogo Controlli Qualità Macchina*", che riassume l'esito dei controlli qualità effettuati nelle varie fasi di costruzione del sistema, e registrati sul Libro Qualità Macchina. Sullo stesso documento sono inoltre riportate le non conformità riscontrate sul sistema e le correzioni adottate prima della spedizione o che dovranno essere adottate prima dell'utilizzazione del macchinario presso il Cliente.

Il Riepilogo Controlli Qualità Macchina, dopo l'emissione e la firma di PQ, è inoltrato a *Quality Assurance (QA)* e a *General Management (GM)* per le relative firme e approvazioni, dopodiché torna a PQ per l'archiviazione.

## 9.6. Proprietà del Cliente

PRIMA INDUSTRIE non prevede l'utilizzo di proprietà del Cliente. Nel caso si presentasse questa necessità, tali proprietà saranno gestite come parti acquistate, seguendo tutte le relative procedure in termini di identificazione, immagazzinamento, conservazione e relative interazioni con il flusso produttivo.

MQ Ed.3 Sez. 09	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	PRODUZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 09	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 10**

## **CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI**

MQ Ed.3 Sez. 10	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 10	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 10	Rev.	Manuale della Qualità				 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>	
	01	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 10	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

10.1. Generalità .....	4
10.2. Riferimenti .....	4
10.3. Rappresentazione Grafica del Processo .....	4
10.4. Immagazzinamento, prelievo, movimentazione, imballaggio e consegna .....	7

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 10	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 10	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 10.1. Generalità

La presente sezione descrive i criteri e le modalità adottate in PRIMA INDUSTRIE per garantire la conservazione dei prodotti e la loro protezione da qualsiasi forma di danneggiamento, in tutte le fasi tra l'accettazione dei materiali e la consegna del prodotto finito.

## 10.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.5.5

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ11 – *“Immagazzinamento, imballaggio e consegna”*

## 10.3. Rappresentazione Grafica del Processo

Il processo di Spedisione delle Macchine PRIMA INDUSTRIE è rappresentato graficamente nei flow chart di fig.10.1a e 10.1b.

MQ Ed.3 Sez. 10	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 10	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

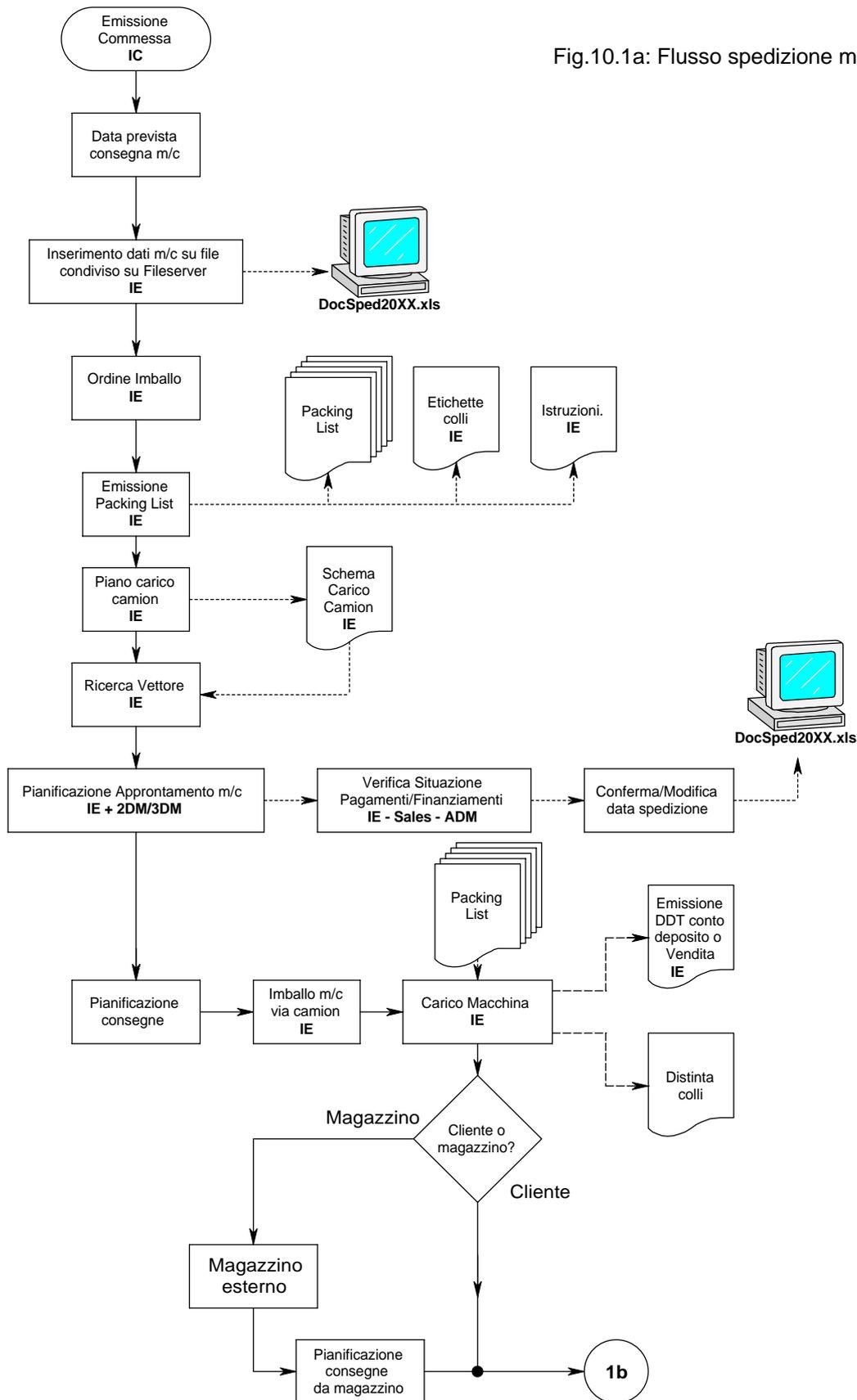
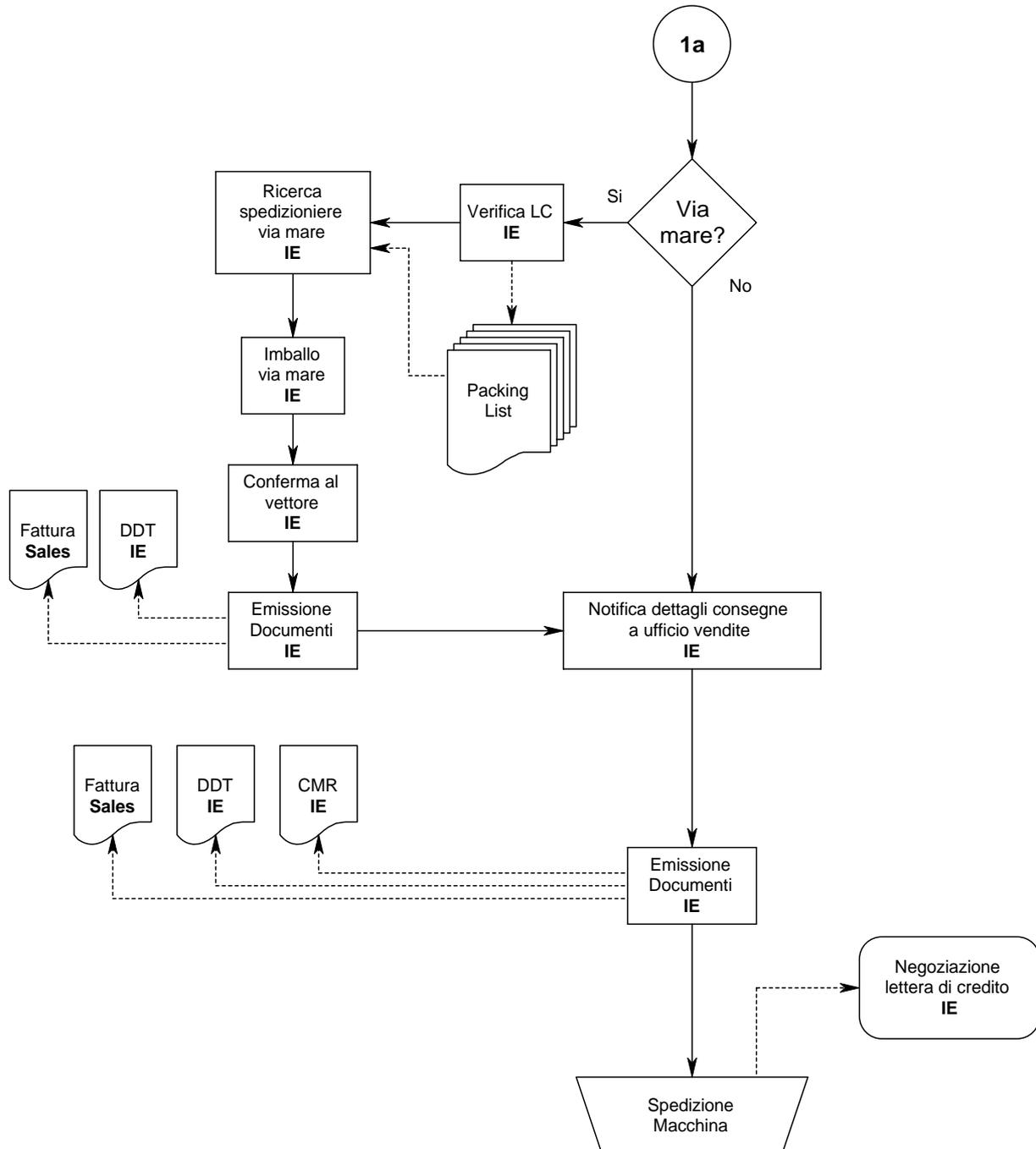


Fig.10.1a: Flusso spedizione macchine

MQ Ed.3 Sez. 10	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 10	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

Fig.10.1b: Flusso spedizione macchine



MQ Ed.3 Sez. 10	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 10	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

#### 10.4. Immagazzinamento, prelievo, movimentazione, imballaggio e consegna

Le attività di immagazzinamento, movimentazione, imballaggio e consegna dei materiali e prodotti devono garantirne la conservazione in tutte le fasi dei processi.

I materiali vengono immagazzinati in magazzini manuali o automatici che ne consentono un'adeguata conservazione ed un'agevole identificazione attraverso il sistema informativo gestionale.

I materiali vengono prelevati sulla base degli "Ordini di Produzione" (OdP) da evadere e secondo le tempistiche stabilite dal "Master Production Schedule" (MPS).

I materiali vengono consegnati ai reparti su appositi carrelli ed utilizzando appositi contenitori divisi per OdP. Gli articoli sono tutti etichettati e sul carrello è indicata la commessa.

I materiali possono essere prelevati in magazzino anche con "buoni di prelievo" manuali per:

- materiale di consumo gestito a scorta;
- materiale smarrito o rotto durante il montaggio;
- materiale non previsto dalla distinta base.

I macchinari finiti rimangono in reparto, nell'apposito scalo, fino al momento della spedizione al Cliente finale.

Nel caso di posticipazione della data di consegna in seguito a richieste dal Cliente, i macchinari finiti vengono imballati, pronti per la spedizione ed immagazzinati presso magazzino esterno coperto nel rispetto di tutti i requisiti di conservazione e protezione adottati presso lo stabilimento PRIMA INDUSTRIE.

I criteri di imballaggio e spedizione tengono conto di:

- tipo di macchinario (disassemblato, completamente assemblato, accessori);
- modo/mezzo di trasporto (per via terra/mare/aerea);
- destinazione (Italia/Europa/Resto del mondo).

In relazione a tali criteri, per ciascuna spedizione viene predisposto un imballo idoneo, ad esempio:

- pedane e/o gabbie per l'Italia e l'Europa;
- casse con sacco-barriera e tettuccio metallico per via mare;
- gabbie in caso di via aerea.

Per ciascuna tipologia di macchinario, *Import/Export* (IE) esegue lo studio/definizione con ditte imballatrici esterne specializzate al fine di predisporre l'imballo idoneo a proteggere, in ogni caso, tutte le parti durante le varie manipolazioni ed il trasporto.

Sull'imballo esterno vengono predisposte marcature standard quali numero di cassa, dimensioni, peso lordo/netto, targa macchina oppure quelle a richiesta (secondo quanto previsto dal contratto di vendita).

È compito di IE controllare la correttezza di:

- marcatura casse;
- completezza colli come da packing list e registrazione su apposite checklist (distinte colli);
- sistema di imballo adeguato.

MQ Ed.3 Sez. 10	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 10	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 11**

## **CONTROLLO APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE**

MQ Ed.3 Sez. 11	Rev.	Manuale della Qualità				 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>	
	01	CONTROLLO APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 11	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 11	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONTROLLO APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 11	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

11.1. Generalità .....	4
11.2. Riferimenti .....	4
11.3. Controllo delle apparecchiature di misura e prova .....	4

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 11	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONTROLLO APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 11	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 11.1. Generalità

La presente sezione descrive i criteri e le modalità adottate in PRIMA INDUSTRIE per tenere sotto controllo, tarare e mantenere le apparecchiature di prova, misurazione e collaudo ai fini di garantire l'adeguatezza delle misurazioni.

## 11.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.6

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ09 – “Controllo e Gestione delle Apparecchiature di Misura ”

## 11.3. Controllo delle apparecchiature di misura e prova

Tutti gli strumenti, le apparecchiature e i dispositivi di collaudo, misura e test, utilizzati per monitoraggi e misurazioni, sono gestiti in forma controllata a cura di *Incoming Inspection (INI)*, che provvede a:

- definire le relative specifiche e caratteristiche delle apparecchiature di controllo,
- acquistare nuove apparecchiature per soddisfare esigenze attuali o future,
- effettuare la registrazione dell'apparecchiatura all'arrivo in Azienda,
- definire la frequenza di calibrazione periodica,
- selezionare gli Istituti cui affidare tali calibrazioni,
- gestire la calibrazione alle scadenze stabilite.

Ogni nuova apparecchiatura deve essere corredata di Certificato di Taratura rilasciato dal Costruttore o da Centro di Taratura qualificato. All'arrivo essa viene esaminata ed accettata da INI in collaborazione con l'Ente utilizzatore finale, sulla base delle relative specifiche di acquisto.

Le apparecchiature vengono suddivise in:

- Apparecchiature Primarie: strumenti e/o dispositivi utilizzati per calibrare le attrezzature usate quotidianamente nel processo produttivo. Questi strumenti non sono MAI utilizzati nel processo quotidiano. Tali strumenti sono “campioni di riferimento” e vengono conservati in ambienti a condizione controllata e mantenuti sottochiave. Le Apparecchiature Primarie sono periodicamente controllate, tarate e calibrate tramite strumenti di controllo di precisione superiore disponibili presso Centri o Istituti autorizzati.
- Apparecchiature Secondarie: quegli strumenti e/o dispositivi che vengono tarati e calibrati periodicamente tramite le Apparecchiature Primarie o per mezzo di Apparecchiature Secondarie con risoluzione almeno 3 volte superiore. Le Apparecchiature Secondarie sono utilizzate quotidianamente nei vari processi aziendali.

MQ Ed.3 Sez. 11	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONTROLLO APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 11	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

INI identifica univocamente tutte le apparecchiature attraverso etichette, targhette o marcature, che riportano i dati identificativi dell'apparecchiatura e la data dell'ultima verifica.

INI riporta inoltre i dati di ogni apparecchiatura in una "*Scheda apparecchiatura*" aggiornando il "*Database Strumenti PRIMA INDUSTRIE*"

La frequenza di calibrazione di un'apparecchiatura è stabilita da INI, considerando la frequenza di utilizzo, le condizioni d'impiego, la delicatezza dell'apparecchiatura, l'importanza delle misure effettuate e le raccomandazioni del Costruttore.

Le calibrazioni periodiche sono gestite da INI utilizzando il "*Database Strumenti PRIMA INDUSTRIE*".

Le calibrazioni sono effettuate da:

- Enti e/o Laboratori certificati (ad es. SIT o UKAS/NAMAS, ecc.), per taratura Apparecchiature Primarie e Secondarie
- PRIMA Industrie o Enti e/o Laboratori NON certificati SIT, per taratura Apparecchiature Secondarie secondo procedure concordate
- Presso PRIMA Industrie per taratura Apparecchiature Secondarie secondo procedure interne
- Presso il Costruttore, per taratura di Apparecchiature Primarie e Secondarie

Il controllo in PRIMA Industrie è effettuato da parte di personale INI addestrato e secondo modalità predisposte nelle procedure interne con riferimento alle Norme vigenti.

Nel caso di calibrazioni da effettuare esternamente, INI fa pervenire l'apparecchiatura a *Material Management* (MM), e gestisce il rapporto con l'Ente Certificatore.

Ogni volta che un'apparecchiatura risulta guasta o fuori taratura, INI:

- provvede immediatamente ad escluderla dal normale utilizzo;
- la identifica con apposita targhetta rossa "*Guasto – Non utilizzare*";
- valuta e decide se l'apparecchiatura può essere riparata/tarata o se deve essere sostituita.

L'ultimo prodotto deliberato con l'apparecchiatura guasta o fuori taratura, viene ricontrollato nelle parti concernenti con apparecchiatura idonea.

MQ Ed.3 Sez. 11	Rev.	Manuale della Qualità				 <b>PRIMA INDUSTRIE</b>	
	01	CONTROLLO APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 11	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 12**

**CONTROLLO PRODOTTI  
NON CONFORMI**

MQ Ed.3 Sez. 12	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	CONTROLLO PRODOTTI NON CONFORMI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 12	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 12	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONTROLLO PRODOTTI NON CONFORMI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 12	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

12.1. Generalità .....	4
12.2. Riferimenti .....	4
12.3. Rappresentazione Grafica del Processo .....	4
12.4. Possibili origini delle Non Conformità .....	6
12.5. Non Conformità rilevate al Ricevimento Merci .....	6
12.6. Non Conformità rilevate in Produzione .....	7
12.7. Non Conformità rilevate presso il Cliente .....	7
12.8. Eventuali deroghe o accordi con il Cliente .....	7
12.9. RegISTRAZIONI e Azioni Correttive .....	8

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 12	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONTROLLO PRODOTTI NON CONFORMI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 12	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 12.1. Generalità

La presente sezione descrive i criteri e le modalità adottate in PRIMA INDUSTRIE per la gestione controllata dei materiali e dei prodotti non conformi al fine di impedirne il loro uso e/o la spedizione al Cliente. La gestione dei prodotti non conformi comprende le attività di:

- identificazione dei prodotti non conformi
- segregazione dei prodotti non conformi
- trattamento dei prodotti non conformi
- documentazione e notifica agli Enti interessati

## 12.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.8.3

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ07 – “Controllo Prodotti Non Conformi”

## 12.3. Rappresentazione Grafica del Processo

Il processo di Controllo dei Prodotti Non Conforme è rappresentato graficamente tramite il flow chart di fig.12.1.

MQ Ed.3 Sez. 12	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	CONTROLLO PRODOTTI NON CONFORMI					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 12	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

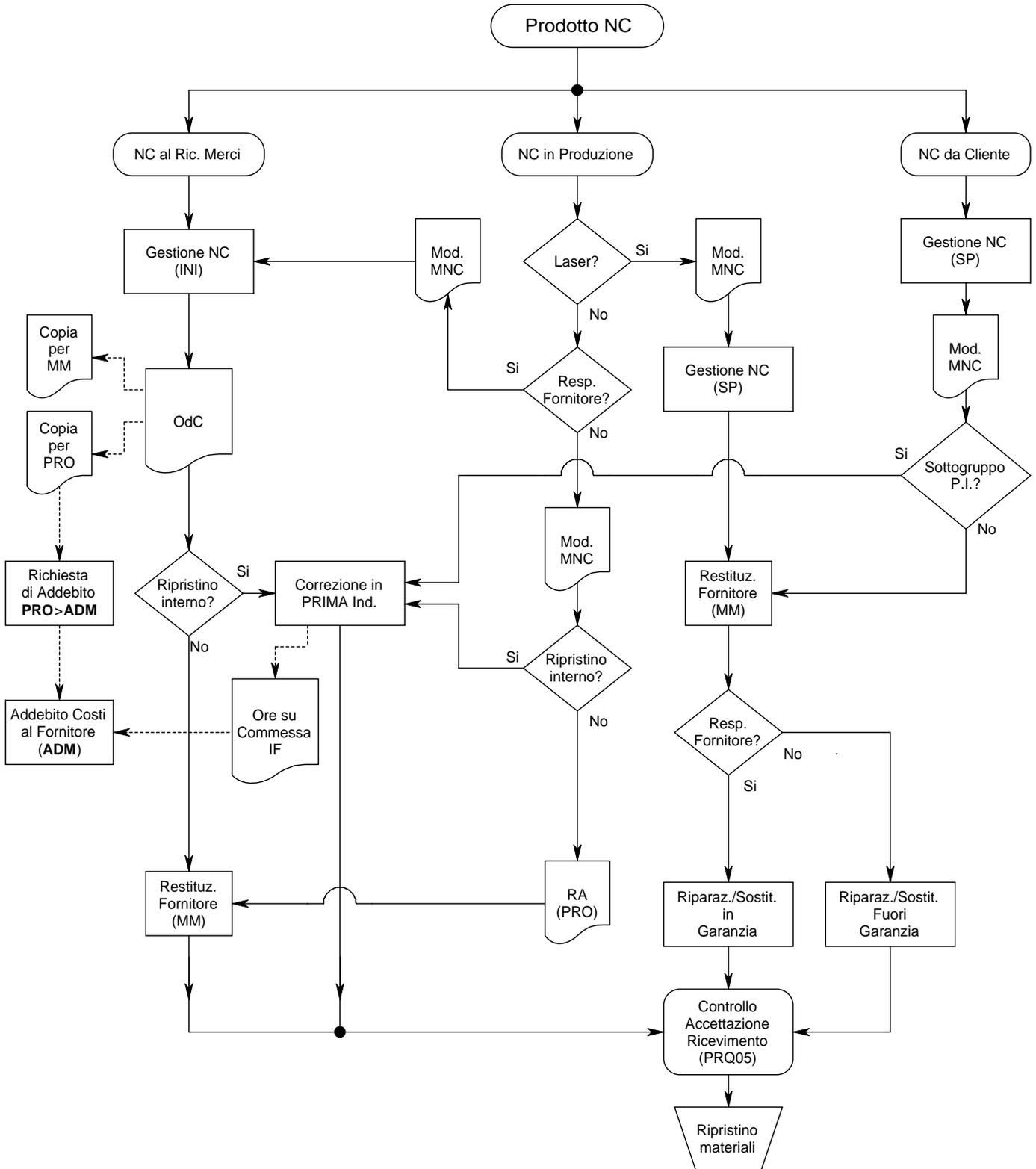


Fig.12.1: Gestione Prodotto Non Conforme

MQ Ed.3 Sez. 12	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONTROLLO PRODOTTI NON CONFORMI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 12	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 12.4. Possibili origini delle Non Conformità

Si definiscono “Prodotti Non Conformi” tutti i prodotti (componenti, sottogruppi, finiti) che non rispondono alle caratteristiche o alle specifiche richieste (dimensionali, funzionali, prestazionali), rilevati dal ricevimento dei materiali, lungo tutto il processo produttivo e dopo la consegna del prodotto finito al Cliente.

Le non conformità di prodotto possono essere originate da:

- fornitura difettosa,
- lavorazione esterna di conto lavoro errata,
- lavorazione o montaggio interno errato,
- cattiva conservazione.

## 12.5. Non Conformità rilevate al Ricevimento Merci

Qualora, durante le attività di controllo dei materiali al ricevimento, fossero riscontrate non conformità, l'addetto al collaudo identifica la merce con un cartello “scarto” o “sospeso”.

I particolari non conformi sono tenuti opportunamente separati su scaffali se piccoli, ed opportunamente marcati se grandi (bollino ROSSO = NON CONFORME).

*Incoming Inspection* (INI), consultando eventualmente *Manufacturing* (MFG), analizza il materiale non conforme, al fine di prendere le opportune decisioni di risoluzione della non conformità, che possono essere:

- selezione del materiale;
- restituzione al fornitore;
- scarto a rottame;
- riparazione o modifica interna;
- riparazione o modifica esterna.

Il materiale riparato viene sottoposto ai controlli specifici da INI o MFG, secondo i casi, a delibera dell'avvenuta risoluzione.

Nel caso di responsabilità del Fornitore, INI segnala immediatamente al Fornitore la non conformità e tramite l' *Osservazione di Collaudo* (OdC) attiva la procedura di scarto.

Il modulo è prodotto in tre copie: una copia per PRO, una copia per archivio INI, e una per MM.

Nel caso di soluzione della non conformità tramite correzione effettuata in Azienda, INI trasmette al Fornitore l'OdC indicando la correzione adottata e le ore impiegate per il relativo addebito gestito da PRO secondo i casi e i rapporti stabiliti con il Fornitore.

Nel caso di restituzione al Fornitore, INI concorda con MM le modalità di trasferimento della merce al Fornitore, accompagnandola con l'OdC.

È poi compito di MM gestire la movimentazione del particolare da PRIMA INDUSTRIE al Fornitore.

MQ Ed.3 Sez. 12	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONTROLLO PRODOTTI NON CONFORMI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 12	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 12.6. Non Conformità rilevate in Produzione

La non conformità del prodotto in produzione può essere rilevata:

- durante le attività di lavorazione dall'addetto stesso, che segnala immediatamente al proprio Responsabile di reparto;
- dal Fornitore, nel caso di materiale ricevuto in conto lavoro;
- durante i controlli/collaudi previsti dai cicli di collaudo.

Nel caso di responsabilità del Fornitore, l'addetto compila il "Modulo Materiale Non Conforme" in formato elettronico e lo invia all'indirizzo [nonconformity@primaindustrie.com](mailto:nonconformity@primaindustrie.com).

Il componente non conforme, unitamente al "Modulo Materiale Non Conforme" e al "Buono di Versamento" (vedi PRQ11) compilato e vistato dal Responsabile, viene consegnato al responsabile INI per la gestione della non conformità e la definizione della soluzione.

Nel caso di non conformità non imputabili al fornitore, l'addetto:

- Compila il "Modulo Materiale Non Conforme", lo invia all'indirizzo [nonconformity@primaindustrie.com](mailto:nonconformity@primaindustrie.com) e ne allega copia cartacea al prodotto non conforme;
- compila la richiesta d'acquisto per la riparazione, e consegna il materiale a MM;
- preleva a magazzino il materiale sostitutivo compilando il "Buono di Prelievo".

Nel caso di non conformità rilevate su materiali complessi quali, ad esempio, componenti di generatori laser, forniture elettroniche, ecc., la non conformità è gestita dal reparto Spare Parts (SP) con le stesse modalità sopra descritte.

## 12.7. Non Conformità rilevate presso il Cliente

Il Cliente può rilevare una non conformità nel prodotto durante l'utilizzo.

La gestione di tali non conformità è responsabilità di CS, e comporta:

- l'invio di materiale funzionante in sostituzione;
- il rientro del materiale di scarto, la Compilazione del "Modulo Materiale Non Conforme" e l'immagazzinamento nel magazzino SP (opportunamente isolato e ben identificato);
- l'invio del materiale da riparare al reparto aziendale competente o al Fornitore, da parte di SP.

## 12.8. Eventuali deroghe o accordi con il Cliente

Deroghe all'utilizzo di materiale non conforme sono possibili solo per casi limitati ed unicamente quando la non conformità non ha influenza sulla sicurezza, sulle caratteristiche tecniche e sulle prestazioni contrattuali del prodotto.

La gestione della deroga all'utilizzo di materiale non conforme è di INI attraverso la compilazione del modulo "Deroga Utilizzo Materiale Non Conforme".

Nel caso la non conformità comporti una differenza rispetto ai requisiti del Cliente, la deroga deve essere concordata con il Cliente ed autorizzata congiuntamente dal Responsabile QA, R&D e MFG.

MQ Ed.3 Sez. 12	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	CONTROLLO PRODOTTI NON CONFORMI				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 12	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## 12.9. RegISTRAZIONI e Azioni Correttive

Le segnalazioni di “Prodotto Non Conforme” sono registrate su supporto informatico. Nel caso di responsabilità del fornitore, INI aggiorna le tabelle del “Riepilogo Mensile Scarti” (vedi PRQ15). Frequenze eccessive di non conformità o casi di comprovata gravità danno origine a specifiche segnalazioni:

- a *Procurement* (PRO), se dipendenti da Fornitore;
- a R&D, se imputabili alla progettazione;
- al Responsabile di reparto, se imputabili a errate operazioni di lavorazione o montaggio;
- al Responsabile magazzino (MM o SP) se dipendenti da cattiva conservazione.

È compito degli Enti interessati adottare provvedimenti correttivi immediati (di progetto, di processo, con i fornitori, ecc.) e ricercare soluzioni alternative più affidabili.

**PRIMA INDUSTRIE S.p.A.**

# **MANUALE DELLA QUALITÀ**

secondo la Norma  
**UNI EN ISO 9001:2008**

**SEZIONE 13**

**ASSISTENZA POST-VENDITA**

MQ Ed.3 Sez. 13	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	ASSISTENZA POST-VENDITA					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 13	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---

MQ Ed.3 Sez. 13	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	ASSISTENZA POST- VENDITA				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 13	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

## Indice Sezione

13.1. Generalità .....	4
13.2. Riferimenti .....	4
13.3. Rappresentazione Grafica del Processo .....	4
13.4. Gestione "Call Center" .....	6
13.5. Gestione Intervento di Assistenza Tecnica .....	6
13.6. Gestione Magazzino Ricambi .....	7
13.7. Vendita Ricambi .....	7
13.8. Contratti di Manutenzione .....	8
13.9. Supporto al Cliente e fornitura di servizi personalizzati .....	8
13.10. Retrofit .....	8
13.11. Segnalazioni e Azioni Correttive .....	9
13.12. Global Support .....	9

01	27/05/2009	Versione revisionata e corretta per distribuzione	QA	GM
00	15/04/2009	Bozza di lavoro per adeguamento alla Norma UNI EN ISO 9001:2008	QA	GM
<b>Rev.</b>	<b>Date</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Author</b>	<b>Approved</b>

PREPARAZIONE	
ENTE	FIRMA
QA	G. Di Santo

APPROVAZIONE	
ENTE	FIRMA
GM	E. Basso

MQ Ed.3 Sez. 13	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	ASSISTENZA POST-VENDITA				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 13	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 13.1. Generalità

La presente sezione descrive i criteri e le modalità adottate in PRIMA INDUSTRIE per regolamentare le attività di assistenza che si possono suddividere in:

- attività post-vendita
- gestione delle informazioni di ritorno dai Clienti

*Customer Service* (CS) ha la responsabilità primaria della gestione delle attività di Assistenza Clienti. *Spare Parts* (SP), che fa parte di CS, è responsabile della vendita ricambi e gestione del magazzino ricambi.

Il processo di Assistenza Clienti è gestito con le modalità descritte nei paragrafi successivi, nonché attraverso le seguenti attività di supporto:

- pianificazione delle attività dei tecnici specializzati con il supporto del Gant “*Plan200#CS*” continuamente aggiornato;
- addestramento continuo dei tecnici sui nuovi prodotti;
- diffusione della documentazione sui nuovi prodotti alla rete di assistenza;
- diffusione della documentazione relativa alle modifiche di prodotto alla rete di assistenza;
- verifica continua dell’adeguatezza quantitativa e qualitativa dei tecnici della sede centrale, dei Centri di Assistenza decentrati (Uffici distaccati, Dealer, Agenti, Collaboratori esterni) e delle dotazioni di diagnostica, controllo, riparazione ed elaborazione di indicatori di produttività a cura di *Internal Control* (IC);
- Global Support

### 13.2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2008 par.7.5.1

Procedure del Sistema di Gestione per la Qualità:

- PRQ10 – “*Assistenza Clienti*”

### 13.3. Rappresentazione Grafica del Processo

Il processo di Gestione Assistenza Clienti è rappresentato graficamente tramite il flow chart di fig.13.1.

MQ Ed.3 Sez. 13	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	ASSISTENZA POST- VENDITA					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 13	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

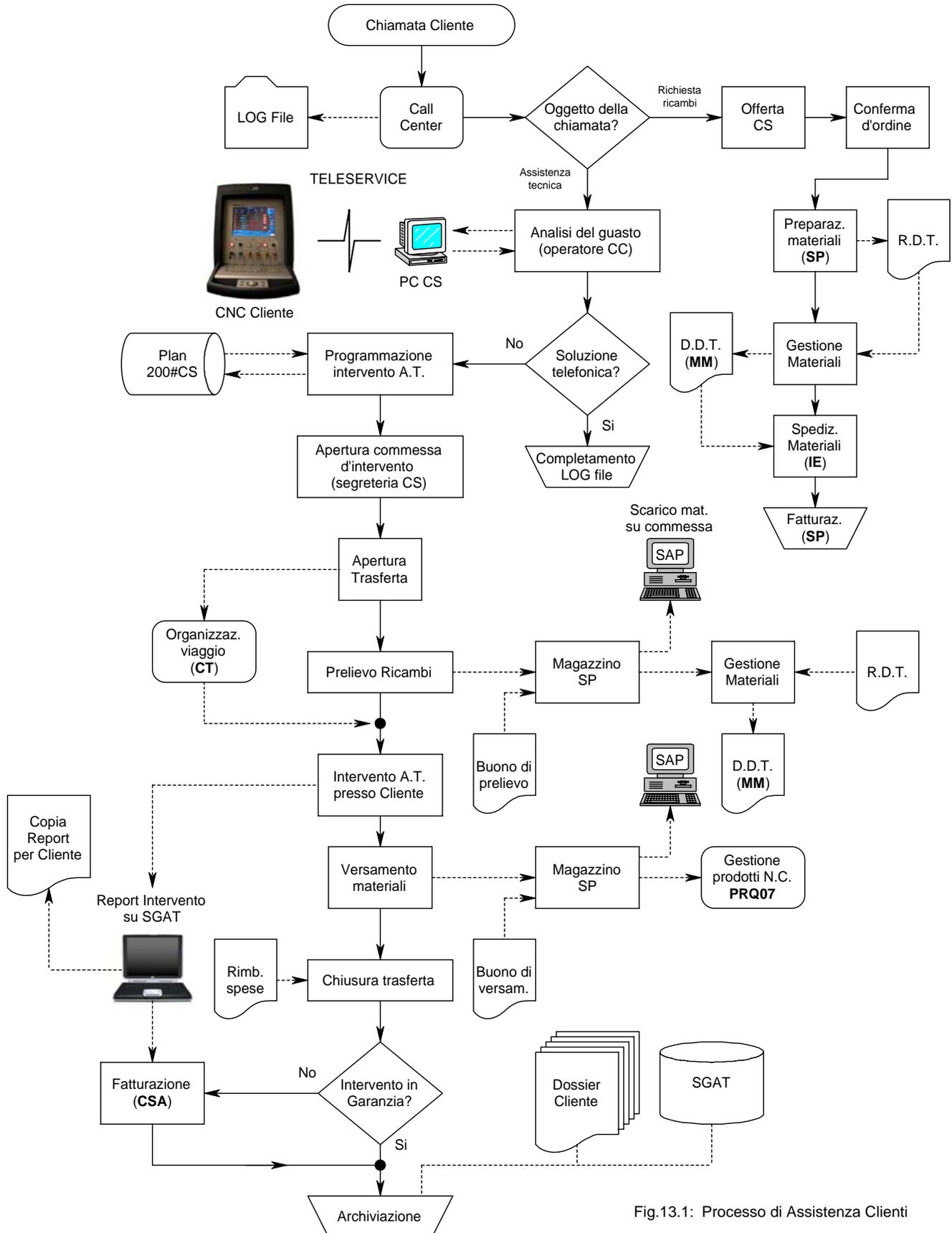


Fig.13.1: Processo di Assistenza Clienti

MQ Ed.3 Sez. 13	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	ASSISTENZA POST-VENDITA				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 13	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 13.4. Gestione “Call Center”

CS, per l'attività di supporto telefonico al Cliente, si avvale del “Call Center” (CC), che copre le richieste di assistenza tecnica e di supporto tecnologico o di programmazione per l'Italia, per i Clienti “overseas” e, in casi particolari, per i Clienti normalmente coperti dai Centri d'Assistenza decentrati.

Il CC mette in comunicazione il Cliente con l'operatore CS o con l'Ente Aziendale competente.

Nel caso il Cliente richieda supporto tecnico, l'operatore CS, nei casi più semplici, traccia la diagnosi e perviene alla soluzione del problema, fornendo al Cliente le relative istruzioni di intervento. In questa ed in altre fasi diagnostiche “a distanza” è utilizzato lo strumento software denominato “Teleservice” che permette la diagnosi del controllo numerico della macchina del Cliente in modalità remota, facilitando l'interpretazione di alcune tipologie di problemi e permettendo la soluzione a distanza di eventuali malfunzionamenti.

Nel caso in cui la soluzione del problema per via telefonica non sia attuabile, CS pianifica l'intervento tecnico in loco e, sulla base del Plan200#CS, assegna l'incarico ad un tecnico.

### 13.5. Gestione Intervento di Assistenza Tecnica

La segreteria CS apre la commessa d'intervento e la comunica al tecnico incaricato, che organizza l'intervento presso Cliente e richiede al magazzino SP i materiali/ricambi necessari.

*Cash & Travel* (CT) attiva i processi di supporto all'intervento (biglietti di viaggio, prenotazioni di hotel, auto a noleggio, ecc.).

Al termine dell'intervento, il tecnico compila e fa vistare dal Cliente un “Rapporto d'Intervento” su SGAT, dettagliando le operazioni effettuate, il tempo impiegato e le parti sostituite.

Il tecnico può comunicare eventuali note interne relative all'intervento, o informazioni raccolte presso il Cliente, tramite una relazione d'intervento. CS provvede ad inoltrare eventuali informazioni utili agli altri Enti aziendali.

La segreteria CS, sulla base delle informazioni riportate nel rapporto d'intervento, prepara i documenti e le fatturazioni in relazione alle condizioni d'intervento (in garanzia, fuori garanzia, a contratto, ecc.) ed archivia la documentazione relativa all'intervento nel dossier Cliente.

MQ Ed.3 Sez. 13	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	ASSISTENZA POST-VENDITA				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 13	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 13.6. Gestione Magazzino Ricambi

La gestione dei ricambi e del relativo magazzino consente, tramite un'adeguata programmazione dei fabbisogni, la disponibilità dei ricambi necessari alle attività di Installazione, Manutenzione e Assistenza Tecnica.

Il tipo e la quantità di ricambi da tenere in scorta a magazzino, per ogni tipo di macchina, è deciso da SP inizialmente sulla base delle specifiche tecniche fornite da *Research & Development* (R&D) in fase di progettazione e sviluppo (vedi PRQ03) e, successivamente, in funzione delle richieste provenienti dalla produzione o dagli interventi di assistenza tecnica presso Cliente. I valori dei magazzini devono essere contenuti entro un livello aziendalemente definito in base a stime dei fabbisogni.

È responsabilità di SP, in collaborazione con R&D e *Manufacturing 2D/3D* (MFG), definire le liste dei ricambi standard in dotazione alla macchina. Queste liste di ricambi si dividono in due livelli definiti:

- Lista dei ricambi di Primo Livello: comprende i ricambi e i materiali di consumo per la manutenzione periodica o per piccole riparazioni che non richiedano al Cliente particolari conoscenze specifiche.
- Lista ricambi di Secondo Livello: comprende tutti i materiali inclusi nella lista di Primo Livello e ricambi per l'effettuazione delle riparazioni e delle manutenzioni più comuni.

Per le forniture speciali, la definizione delle varianti alla Lista di ricambi consigliata è di competenza e responsabilità di R&D.

È compito di SP controllare e migliorare, in collaborazione con gli Enti Aziendali preposti, le modalità logistiche di distribuzione dei ricambi, in modo da garantire la consegna più rapida possibile, quando richiesto, presso il Cliente finale o presso i Centri d'Assistenza decentrati.

### 13.7. Vendita Ricambi

CS, avvalendosi di SP, promuove, gestisce e fornisce ai Clienti i ricambi ed i materiali di consumo.

Il processo di vendita ricambi si sviluppa secondo i seguenti punti:

- CS prepara offerte di parti di ricambio sulla base delle richieste dei Clienti e comunica a SP gli ordini di acquisto ricevuti;
- SP prepara il materiale, lo imballa e lo porta nell'area spedizioni con la documentazione necessaria (*Richiesta di trasporto*) e ne dà comunicazione a IE
- IE effettua la spedizione.
- *Customer Service Administration* (CSA) fattura al Cliente

MQ Ed.3 Sez. 13	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	ASSISTENZA POST-VENDITA				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 13	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 13.8. Contratti di Manutenzione

I Contratti di Manutenzione rappresentano la forma privilegiata di relazione col Cliente, poiché:

- permettono al Cliente di ottenere tempi di intervento garantiti, costi minori, manutenzioni preventive programmate, prevenzione dei guasti;
- permettono a PRIMA INDUSTRIE di dimensionare le proprie risorse sulla base di carichi di lavoro pianificabili, ed avere contatti più continui ed organici con il Cliente.

Vi sono diversi tipi di Contratti di Manutenzione standard che variano in funzione della tipologia di prestazione fornita e dei relativi costi.

### 13.9. Supporto al Cliente e fornitura di servizi personalizzati

CS è l'interlocutore del Cliente durante l'utilizzo produttivo del macchinario ed esercita una funzione di supporto, generalmente telefonico e a titolo gratuito, per permettere il miglior sfruttamento del bene da parte del Cliente.

In relazione a questa attività di supporto possono nascere richieste, da parte del Cliente, di servizi aggiuntivi talvolta personalizzati, quali ad esempio:

- ulteriori corsi di addestramento,
- supporto tecnologico, per risolvere problematiche applicative,
- implementazione di nuove funzioni.

CS provvede alla fornitura di tali servizi, o alla gestione della fornitura da parte dell'Ente aziendale competente.

Qualora la richiesta del Cliente comporti sviluppi o impegni significativi, queste vengono gestite come stabilito nella procedura PRQ01.

### 13.10. Retrofit

Dall'analisi dei rapporti d'intervento, il responsabile CS può individuare la necessità di modifiche di prodotto.

Tali esigenze sono segnalate e gestite secondo le modalità descritte nella procedura PRQ08 – "*Gestione Modifiche di Prodotto/Processo*".

Le modifiche approvate possono essere applicate anche alle macchine già installate (Retrofit), ed in particolare vi saranno:

1. Retrofit necessari, causati da possibilità di gravi danni o con effetti sulla sicurezza, effettuati in garanzia, senza spese per il Cliente.
2. Retrofit utili, nel caso di migliorie delle prestazioni, proposti da CS e concordati col Cliente.

MQ Ed.3 Sez. 13	Rev.	Manuale della Qualità				
	01	ASSISTENZA POST-VENDITA				
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 13	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept QA

Class: C1: riservato ente/department reserved C2: interno/internal only C3: interno gruppo PI/internal PI group only C4: non riservato/unreserved

### 13.11. Segnalazioni e Azioni Correttive

È responsabilità diretta di CS segnalare, con la maggiore tempestività e dettaglio possibile, tutte le anomalie di tipo ripetitivo riscontrate presso il Cliente.

Ogni sede distaccata di Service invia mensilmente a QA un report con i dettagli degli interventi effettuati nell'area di competenza.

Sulla base di tali report QA elabora analisi periodiche degli interventi. Sulla base di tali analisi viene poi attivato il processo di definizione e gestione della Azioni Correttive e Preventive secondo le regole definite nella sezione 03 del presente Manuale della Qualità e nella Procedura PRQ12.

### 13.12. Global Support

L'Ente Global Support è stato istituito con lo scopo di fornire un supporto tecnico e tecnologico di livello avanzato ai Centri di Service delle Aziende del Gruppo.

L'attività dei tecnici del Global Support inizia a livello di supporto telefonico cui, solo qualora fosse necessario, segue un intervento tecnico.

L'eventuale intervento tecnico presso Cliente ha carattere formativo nei confronti dei tecnici locali presenti presso lo stesso. Tale affiancamento permette, in primo luogo, di migliorare il livello di preparazione dei tecnici locali e, contemporaneamente, di valorizzare gli stessi agli occhi dei clienti dell'area di loro competenza.

Le informazioni di ritorno dalle attività del GS sono utilizzate da *Internal & Maintenance Training* (IMT) per la pianificazione ed il miglioramento delle future attività di addestramento dei Tecnici CS.

MQ Ed.3 Sez. 13	Rev.	Manuale della Qualità					
	01	ASSISTENZA POST-VENDITA					
Class	C3	Codice/Code	MQ Sez. 13	Data/Date	27/05/2009	Ente/Dept	QA

Class: C1: riservato ente/department reserved    C2: interno/internal only    C3: interno gruppo PI/internal PI group only    C4: non riservato/unreserved

---

**PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE BIANCA**

---