

[Logo dell'Organizzazione]

[nome dell'organizzazione]

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA PRODUZIONE E DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Codice:	
Revisione:	0.1
Redatta da:	
Approvata da:	
Data di revisione:	
Firma:	

Lista di distribuzione

Copia N.	Distribuita a	Data	Firma	Ricevuta	
				Data	Firma

Commented [9A1]: Tutti i campi che in questo documento sono racchiusi tra parentesi quadrate [] devono essere compilati.

Commented [9A2]: Eliminare se l'organizzazione si occupa solo di erogazione del servizio.

Commented [9A3]: Eliminare se l'organizzazione non eroga servizi.

Commented [9A4]: Per saperne di più riguardo la produzione e l'erogazione di servizi, vedi:

•L'articolo Comprendere la Fornitura del Prodotto e l'Erogazione del Servizio nella ISO 9001

<http://advisera.com/9001academy/blog/2014/10/07/understanding-product-service-provision-iso-9001/>

•corso gratuito on line Corso Base sulla ISO 9001

<http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Commented [9A5]: Questa è una procedura universale per la gestione della produzione e dell'erogazione del servizio; non utilizzare questa procedura se l'azienda utilizza una delle procedure aggiuntive contenute nella cartella in cui anche questa è contenuta.

Commented [9A6]: Adattare alla prassi esistente nell'organizzazione.

Commented [9A7]: Necessaria solo se il documento è in forma cartacea; altrimenti, questa tabella andrebbe cancellata.

Storia delle revisioni

Data	Revisione	Redatta da	Descrizione della modifica
	0.1	9001Academy	Bozza del documento base

Sommario

1. SCOPO, AMBITO E DESTINATARI.....	3
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
3. REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
3.1. FLUSSO DEL PROCESSO.....	4
3.2. PIANIFICAZIONE DELLA PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
3.2.1. <i>Definizione delle risorse per la produzione e l'erogazione del servizio</i>	<i>4</i>
3.2.2. <i>Validazione della produzione ed erogazione del servizio</i>	<i>5</i>
3.2.3. <i>Identificazione e rintracciabilità.....</i>	<i>5</i>
3.3. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
3.3.1. <i>Disponibilità delle informazioni che definiscono le caratteristiche del prodotto o servizio</i>	<i>5</i>
3.3.2. <i>Disponibilità delle istruzioni di lavoro</i>	<i>6</i>
3.3.3. <i>Utilizzo della corretta attrezzatura</i>	<i>6</i>
3.3.4. <i>Proprietà del cliente</i>	<i>6</i>
3.3.5. <i>Misurazione e monitoraggio</i>	<i>6</i>
3.3.6. <i>Controllo delle modifiche</i>	<i>6</i>
3.3.7. <i>Rilascio del prodotto, consegna e attività post consegna.....</i>	<i>6</i>
3.4. CONSERVAZIONE DEL PRODOTTO	7
3.5. FLUSSO DEL PROCESSO DELLA PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
3.6. RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ.....	8
4. REGISTRAZIONI CONSERVATE IN BASE A QUESTO DOCUMENTO	8
5. ALLEGATI.....	10

1. Scopo, ambito e destinatari

Lo scopo di questa procedura è descrivere il processo della produzione in base alla quantità e ai termini di consegna richiesti, conformemente alla richiesta di qualità del prodotto, e il processo di erogazione del servizio sulla base della richiesta del cliente.

La procedura si applica alla gestione del processo di produzione e erogazione del servizio.

I destinatari del presente documento sono i responsabili del processo di produzione ed erogazione del servizio di [nome dell'organizzazione].

2. Documenti di riferimento

- ISO 9001:2015, paragrafi 8.5; 8.6
- Procedura per il Controllo dei Documenti e delle RegISTRAZIONI
- Procedura per la Gestione delle Competenze, dell'Addestramento e della Consapevolezza
- Procedura per la Gestione degli Acquisti e la Valutazione dei Fornitori
- Procedura per la Progettazione e lo Sviluppo
- Procedura per la Gestione del Magazzino
- Procedura per la Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive
- Procedura per la Manutenzione delle Attrezzature e degli Strumenti di Misura
- [Manuali delle istruzioni operative]

Commented [9A8]: Questa è una procedura generica per la gestione della produzione e dell'erogazione del servizio, questa procedura non è necessaria se l'azienda utilizza una delle procedure aggiuntive contenute nella cartella in cui anche questa è contenuta.

Commented [9A9]: Eliminare se l'organizzazione si occupa solo di erogazione del servizio.

Commented [9A10]: Eliminare se l'organizzazione non eroga servizi.

Commented [9A11]: Eliminare se l'organizzazione si occupa solo di erogazione del servizio.

Commented [9A12]: Eliminare se l'organizzazione non eroga servizi.

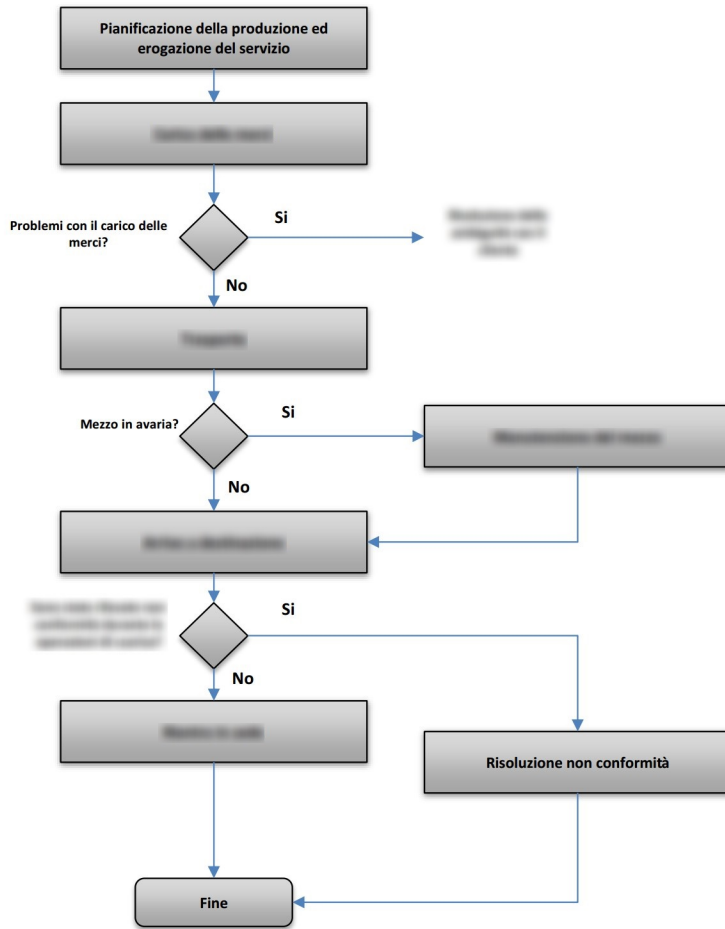
Commented [9A13]: Eliminare se l'organizzazione si occupa solo di erogazione del servizio.

Commented [9A14]: Eliminare se l'organizzazione non eroga servizi.

Commented [9A15]: Elencare i nomi dei manuali delle istruzioni operative utilizzati in questo processo.

3. Realizzazione del Prodotto ed erogazione del servizio

3.1. Flusso del processo



Commented [9A16]: Eliminare se l'organizzazione si occupa solo di erogazione del servizio.

Commented [9A17]: Eliminare se l'organizzazione non eroga servizi.

Commented [9A18]: E' solo un esempio di un flusso di processo per il servizio di trasporto – andrebbe disegnato il flusso di processo specifico per la realizzazione del prodotto o erogazione del servizio dell'organizzazione.

3.2. Pianificazione della produzione ed erogazione del servizio

3.2.1. Definizione delle risorse per la produzione e l'erogazione del servizio

Sulla base di [nome del documento], [funzione] effettua un ordine interno di acquisto in cui specifica

la quantità di materiali prima e altre risorse necessarie per la realizzazione del prodotto e il servizio, definite nel Piano di Progetto, e lo consegna al [funzione]. [funzione] stabilisce quali risorse di

lavoro verranno applicate durante la realizzazione del prodotto. Nella Specifica di Prodotto compilata

Commented [9A19]: Ad es. Piano di produzione, Richiesta del cliente, Progetto, ecc.

Commented [9A20]: [funzione] Pianificazione della Produzione

Commented [9A21]: Eliminare se si esclude il paragrafo 8.3 della ISO 9001:2015.

Commented [9A22]: [funzione] Pianificazione della Produzione

Commented [9A23]: Ad es. Direttore della Produzione

[nome dell'organizzazione]

da [funzione] sono indicati gli obiettivi di qualità, richiesti per il prodotto e i criteri di accettazione dello stesso.

Commented [9A24]: Ad es. Direttore della Produzione

[Funzione] redige il Piano della Qualità, nel quale definisce le necessarie attività di verifica, monitoraggio, misurazione, controllo e collaudo del prodotto.

Commented [9A25]: Ad es. Direttore della Produzione

3.2.2. Validazione della produzione ed erogazione del servizio

Commented [9A26]: Eliminare se non ci sono processi che richiedono la validazione; vedi il Manuale Qualità.

[Funzione] deve effettuare la validazione di tutti i processi della produzione ed erogazione del servizio dove:

- Non è possibile effettuare mediante una misurazione che il prodotto o servizio soddisfi la richiesta del cliente
- Non è possibile effettuare una misurazione, poiché il prodotto o il servizio verrebbe danneggiato nel processo

Commented [9A27]: Ad es. Saldatura di un filo verniciato.

Commented [9A28]: Ad es. Saldatura – le tecniche per la saldatura a caldo e a freddo e impedisce collaudi successivi.

Ove opportuno, nell'ambito dell'attività di validazione, [funzione] deve stabilire:

- [funzione] per il controllo e l'implementazione del processo
- [funzione] e le qualifiche del personale necessario per l'implementazione del processo
- Particolari istruzioni di lavoro
- Le registrazioni necessarie per fornire l'evidenza dei parametri di controllo
- [funzione]

Commented [9A29]: Indicato nel Piano della Qualità.

Commented [9A30]: Ad es. [funzione]

Commented [9A31]: Attività necessaria quando la precedente validazione non ha prodotto i risultati attesi.

Commented [9A32]: Adattare all'organizzazione.

[Funzione] registra i dati necessari a fornire l'evidenza che le lavorazioni e i prodotti finiti soddisfino le richieste previste.

[Funzione] verifica, nel Piano della Qualità, per dimostrare che il processo è in grado di raggiungere i risultati previsti.

3.2.3. Identificazione e rintracciabilità

[Funzione] deve identificare il prodotto nell'intero processo produttivo e definire la metodologia di identificazione ed inserirla nel Verbale di Rintracciabilità.

Commented [9A33]: Ad es. Numero di serie, ID commessa, [funzione]

3.3. Produzione ed erogazione del servizio

La produzione viene eseguita in condizioni di lavoro controllate, questo comporta il rispetto di tutti i requisiti normativi e regolamentari, definiti nei documenti necessari al processo di produzione. In caso di verifiche, [funzione] è obbligato a fermare il processo produttivo fino a quando si siano ristabilite le adeguate condizioni di lavoro.

Commented [9A34]: Si riferisce a leggi e requisiti legislativi.

3.3.1. Disponibilità delle informazioni che definiscono le caratteristiche del prodotto o servizio

Nella produzione ciclica, [funzione] raccoglie le informazioni sulle caratteristiche del prodotto dalle seguenti fonti: [nome delle fonti].

Commented [9A35]: Ad es. Specifiche del prodotto, requisiti normativi e regolamentari, istruzioni, cataloghi, ecc.

Commented [9A36]: Ad es. [funzione]

Commented [9A37]: Ad es. Richiesta del cliente, Scheda di progetto, ecc.

Commented [9A38]: Eliminare se l'organizzazione non esegue questo tipo di produzione.

Per la produzione basata su un progetto o produzione personalizzata si basa alle richieste del cliente, le informazioni sulle caratteristiche del prodotto sono definite in [nome del documento].

3.3.2. Disponibilità delle istruzioni di lavoro

[Funzione] è responsabile della redazione delle istruzioni di lavoro per le attività del seguente processo: [elencare il nome delle istruzioni di lavoro per ogni attività].

3.3.3. Utilizzo della corretta attrezzatura

[Funzione] ha il compito di garantire che tutta l'attrezzatura sia in condizioni perfette e, su richiesta del Cliente, fornisce l'assistenza all'addebiamento del Piano per la Manutenzione Preventiva della Attrezzatura e delle registrazioni delle calibratrici e delle operazioni dell'attrezzatura di misurazione.

Se il cliente o i requisiti normativi e legislativi stabiliscono dei requisiti per la manutenzione dell'attrezzatura e l'ambiente di lavoro, [funzione] è responsabile del rispetto di tali requisiti.

3.3.4. Proprietà del cliente

[Funzione] è preposto all'identificazione, alla verifica, e alla protezione delle proprietà del cliente o del fornitore esterno, che gli è richiesta per l'ufficio o l'implementazione di un prodotto o servizio. Qualora la proprietà del cliente o del fornitore esterno venga persa, danneggiata, o in qualche altro modo non sia idonea all'uso, [funzione] lo notifica al proprietario interessato mediante una Comunicazione al Cliente delle modifiche sui Beni di sua Proprietà.

3.3.5. Misurazione e monitoraggio

[Funzione] deve assicurare la disponibilità delle risorse di monitoraggio e misura e definire la metodologia di monitoraggio del processo e del prodotto e la metodologia di comparazione e misurazione e inserirle nel Piano della Qualità.

3.3.6. Controllo delle modifiche

[Funzione] riesamina e controlla le modifiche per la produzione e l'erogazione del servizio al fine di assicurare la continua conformità ai requisiti e monitora le modifiche nel metodo di Ricerca delle Modifiche al Prodotto/Servizio.

3.3.7. Rilascio del prodotto, consegna e attività post consegna

[Funzione] ha la responsabilità di determinare, al momento opportuno, a quale livello i requisiti del prodotto rispettano le Specifiche di Prodotto e i requisiti del cliente. Se i requisiti sono soddisfatti, [funzione] conferma il raggiungimento dei requisiti fornendo il Documento di Conformità del Prodotto/Servizio e dando l'approvazione alla spedizione. I prodotti che non soddisfano i requisiti vengono trattati secondo quanto previsto nella Procedura per la Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive.

[Funzione] assicura che i prodotti e i servizi non saranno rilasciati al cliente fino a che quanto concordato non sarà completamente soddisfatto, salvo autorizzazione di un'autorità competente e, a seconda del caso, del cliente.

[Funzione] definisce i limiti delle attività richieste post consegna, considerando:

Commented [9A39]: Le istruzioni di lavoro sono necessarie per il processo di produzione. Sono necessarie per il controllo qualità, per il flusso, disegni, ecc.

Commented [9A40]: Ad es. Manutentore

Commented [9A41]: Ad es. Direttore della Produzione

Commented [9A42]: Ad es. Responsabile del servizio Manutenzione.

Commented [9A43]: Può essere eliminato se l'organizzazione non ha attività di manutenzione.

Commented [9A44]: Ad es. Direttore di Produzione, Ingegnere di processo, ecc.

Commented [9A45]: Possono essere stabilite ulteriori attività di monitoraggio, misurazione, ecc.

3.5.2 Trasporto

Gli autisti seguono il percorso stabilito dal cliente e dal Direttore della Logistica.

Nel caso in cui il mezzo subisca un avaria, l'autista deve agire secondo quanto stabilito nella Procedura di Manutenzione dei Mezzi e contattare l'officina.

3.5.3 Arrivo a destinazione

Arrivato a destinazione, l'autista consegna i documenti della spedizione al magazziniere e supervisiona le attività di scarico.

L'autista ed il magazziniere controllano le merci scaricate e, se il tutto è esatto, il responsabile del magazzino firma il DDT e ne prende una copia; le altre copie le riprende l'autista.

Nel caso in cui ci fossero differenze tra le quantità di merci indicate nel DDT e le merci scaricate, il responsabile del magazzino registra l'errore allungamento, che deve essere confermato dalla firma dell'autista e lo consegna al Direttore della Logistica.

Il Direttore della Logistica poi agisce secondo quanto previsto dalla Procedura per la Gestione della Non Conformità del Servizio.

L'autista è responsabile della quantità e dell'integrità delle merci durante il trasporto.

3.5.4 Rientro in sede

L'autista, sulla strada del ritorno, contatta il Direttore della Logistica, il quale può indirizzarlo presso un altro luogo di carico o farlo rientrare in sede.

Una volta arrivato, l'autista consegna il DDT al Direttore della Logistica e protegge il mezzo.

3.6. Risoluzione delle non conformità

Se si verifica una non conformità di processo o prodotto, la persona che rileva la non conformità lo comunica a [funzione], il quale agisce secondo quanto previsto nella Procedura per la Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive.

Se la non conformità può essere risolta, il processo viene ristabilito, altrimenti, **Avvisare** l'Ufficio di gestione produttiva e agire secondo quanto predisposto dalla Procedura per la Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive e Preventive, ma non può modificare i parametri tecnici.

Commented [9A52]: Ad es. Il capo turno

4. RegISTRAZIONI conservate in base a questo documento

Nome della registrazione	Codice	Conservazione			Responsabilità
		Tempo min	Luogo	Misure di sicurezza	
Specifica di Prodotto	PR.10.1	2 anni	[ufficio del	Le registrazioni	[funzione]

Commented [9A53]: Adattare l'informazione di questa colonna alla normale prassi dell'azienda.

Commented [9A54]: Adattare l'informazione di questa colonna alla normale prassi dell'azienda.

			Direttore della Produzione]	vengono archiviate in un armadietto [descrivere nome/luogo]	
Documento di Conformità del Prodotto/Servizio	PR.10.2	2 anni	[ufficio del Direttore della Produzione]	Le registrazioni vengono archiviate in un armadietto [descrivere nome/luogo]	[funzione]
Piano della Qualità	PR.10.3	2 anni	[ufficio del Direttore della Produzione]	Le registrazioni vengono archiviate in un armadietto [descrivere nome/luogo]	[funzione]
Comunicazione al Cliente delle Modifiche sui Beni di sua Proprietà	PR.10.4	2 anni	[ufficio del Direttore della Produzione]	Le registrazioni vengono archiviate in un armadietto [descrivere nome/luogo]	[funzione]
Verbale di Rintracciabilità	PR.10.5	2 anni	[ufficio del Direttore della Produzione]	Le registrazioni vengono archiviate in un armadietto [descrivere nome/luogo]	[funzione]
Verbale di Riesame delle Modifiche al Prodotto/Servizio	PR.10.6	2 anni	[ufficio del Direttore della Produzione]	Le registrazioni vengono archiviate in un armadietto [descrivere nome/luogo]	[funzione]
Piano della Produzione	PR.10.7	2 anni	[ufficio del Direttore della Produzione]	Le registrazioni vengono archiviate in un armadietto [descrivere	[funzione]

Commented [9A55]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer del Direttore della Produzione.

Commented [9A56]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer del Direttore della Produzione.

Commented [9A57]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer del Direttore della Produzione.

Commented [9A59]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer del Direttore della Produzione.

Commented [9A58]: Questo documento non è necessario se l'organizzazione non immagazzina e lavora con le proprietà del cliente.

Commented [9A60]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer del Direttore della Produzione.

Commented [9A61]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer del Direttore della Produzione.

Commented [9A62]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer del Direttore della Produzione.

[nome dell'organizzazione]

				nome/luogo]	
Registro della Produzione	PR.10.8	2 anni	[ufficio del Direttore della Produzione]	Le registrazioni vengono archiviate in un armadietto [descrivere nome/luogo]	[funzione]

Commented [9A63]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella sul computer del Direttore della Produzione.

5. Allegati

- Allegato 1 – Specifica di Prodotto
- Allegato 2 – Documento di Conformità del Prodotto/Servizio
- Allegato 3 – Piano della Qualità
- Allegato 4 – Comunicazione al Cliente delle Modifiche sui Beni di sua Proprietà
- Allegato 5 – Verbale di Rintracciabilità
- Allegato 6 – Verbale di Riesame delle Modifiche al Prodotto/Servizio
- Allegato 7 – Piano della Produzione
- Allegato 8 – Registro della Produzione