

**MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ
IN CONFORMITÀ ALLA NORMA
ISO 9001:2015**

**BLITZ SERVIZI POSTALI
DI GIGLIO DONATO**



Mazara del Vallo (TP), lì 01.02.2023

Firma Direzione _____

**IL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ È STATO REDATTO, VERIFICATO E APPROVATO DALLA
BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO**

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 1 di 35
---	---	--------------------	--------------

Sommario

1.0	Scopo	4
1.1	L'azienda	4
1.2	Approccio per processi.....	5
1.3	Rappresentazione Dei Processi Del Sistema.....	6
1.4	Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)	7
1.5	Compatibilità ed integrazione con altri Sistemi di Gestione Aziendali.....	7
2.0	Norme di riferimento.....	8
3.0	Termini e definizioni.....	9
3.1	Abbreviazioni	9
4.0	Contesto Aziendale	9
4.1	Parti interessate	9
4.2	Scopo del Sistema di Gestione per la Qualità.....	10
4.3	Esclusioni.....	10
8.3	Progettazione e sviluppo	10
4.4	Sistema di Gestione per la Qualità E suoi Processi.....	10
4.5	Il Manuale Qualità.....	11
4.6	Le Procedure Qualità	12
4.7	Norme Operative	12
4.8	Processi del Sistema di Gestione per la Qualità	12
4.9	Procedure Qualità di riferimento	13
5.0	Direzione Aziendale	16
5.1	Focalizzazione sul cliente	16
5.2	Politica della Qualità.....	17
5.3	Ruoli, Autorità e Responsabilità	18
5.4	Organigramma	19
6.0	Pianificazione del Sistema Qualità.....	19
6.1	Azioni per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità.....	19
6.2	Obiettivi per la Qualità E programmi.....	20
6.3	Gestione dei cambiamenti.....	20

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 2 di 35
---	---	--------------------	--------------

7.0	Supporti	21
7.1	Risorse	21
7.1.1	Generalità	21
7.1.2	Risorse Umane	21
7.1.3	Infrastrutture	21
7.1.4	Ambienti di lavoro	21
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misura	22
7.1.6	Conoscenza (Know How & know Why) aziendale	22
7.1.7	Competenze	22
7.1.8	Consapevolezza	22
7.2	Comunicazione	23
7.3	Informazioni documentate	24
8.0	Attività operative	25
8.1	Pianificazione e controllo delle attività	25
8.2	Determinazione dei requisiti dei servizi	26
8.2.1	Comunicazione con il Cliente.....	26
8.2.2	Determinazione dei requisiti del servizio.....	26
8.2.3	Riesame dei requisiti del servizio.....	26
8.3	Progettazione e sviluppo dei servizi	27
8.4	Gestione dei fornitori esterni di servizi.....	27
8.4.1	Generalità	27
8.4.2	Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture.....	27
8.4.3	Informazioni ai fornitori esterni	27
8.5	Produzione / erogazione del servizio.....	28
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio	28
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	28
8.5.3	Proprietà dei Clienti e/o dei Fornitori.....	28
8.5.4	Conservazione	29
8.5.5	Attività di post-vendita.....	29
8.5.6	Gestione delle modifiche	29
8.6	Rilascio del Servizio.....	29
8.7	Gestione delle non conformità degli outputs dei processi, e del Servizio	30

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 3 di 35
---	---	--------------------	--------------

9.0	Valutazione delle prestazioni	31
9.1	Monitoraggio, misura, analisi e valutazioni	31
9.1.1	Generalità	31
9.1.2	Soddisfazione del Cliente.....	31
9.1.2	Analisi e valutazioni	32
9.2	Audit interni	32
9.3	Riesami della Direzione.....	33
9.3.1	Conduzione dei Riesami	33
9.3.2	Risultati dei Riesami	33
10.0	Miglioramento	34
10.1	Generalità	34
10.2	Non Conformità ed Azioni Correttive	34
10.3	Miglioramento continuo.....	35

STATO DELLE REVISIONI

Indice di Revisione	Data di aggiornamento
01	01.02.2023
02	

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 2 di 35
---	---	--------------------	--------------

1.0 SCOPO

L'azienda denominata BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 per:

- dimostrare la sua abilità nel fornire servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili;
- incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili.

Il presente Manuale della Qualità illustra come l'azienda si faccia carico dei requisiti indicati dalla norma ISO 9001:2015 e dei requisiti indicati dalle normative applicabili.

1.1 L'AZIENDA

Blitz servizi postali- operatore postale italiano e corriere espresso svolge la propria attività in virtù del conseguimento di licenza individuale ed autorizzazione generale, nonché licenza individuale speciale di tipo "A2". Svolge servizio di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali e pacchi, corriere espresso, raccomandata urgente, intermediazione con il fornitore del servizio universale, pony espress, attività di consolidatore (art I, comma I, lett,b) della delibera AGCOM 728/13/CONS.

L'azienda ha predisposto un organigramma funzionale e nominativo, dove sono indicate le linee gerarchiche e le funzioni operative; è stato definito un mansionario dove sono riportate le responsabilità di competenza ed i compiti inerenti la Qualità. È stata inoltre definita una Politica della Qualità.

Anagrafica aziendale:

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO

Indirizzo:

Via Epifanio e Guido Mattana 32 – 91026 Mazara del Vallo (TP)

P. Iva:

02697440812

Pec:

direzione@pec.blitzpost.it

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 5 di 35
---	---	--------------------	--------------

1.2 APPROCCIO PER PROCESSI

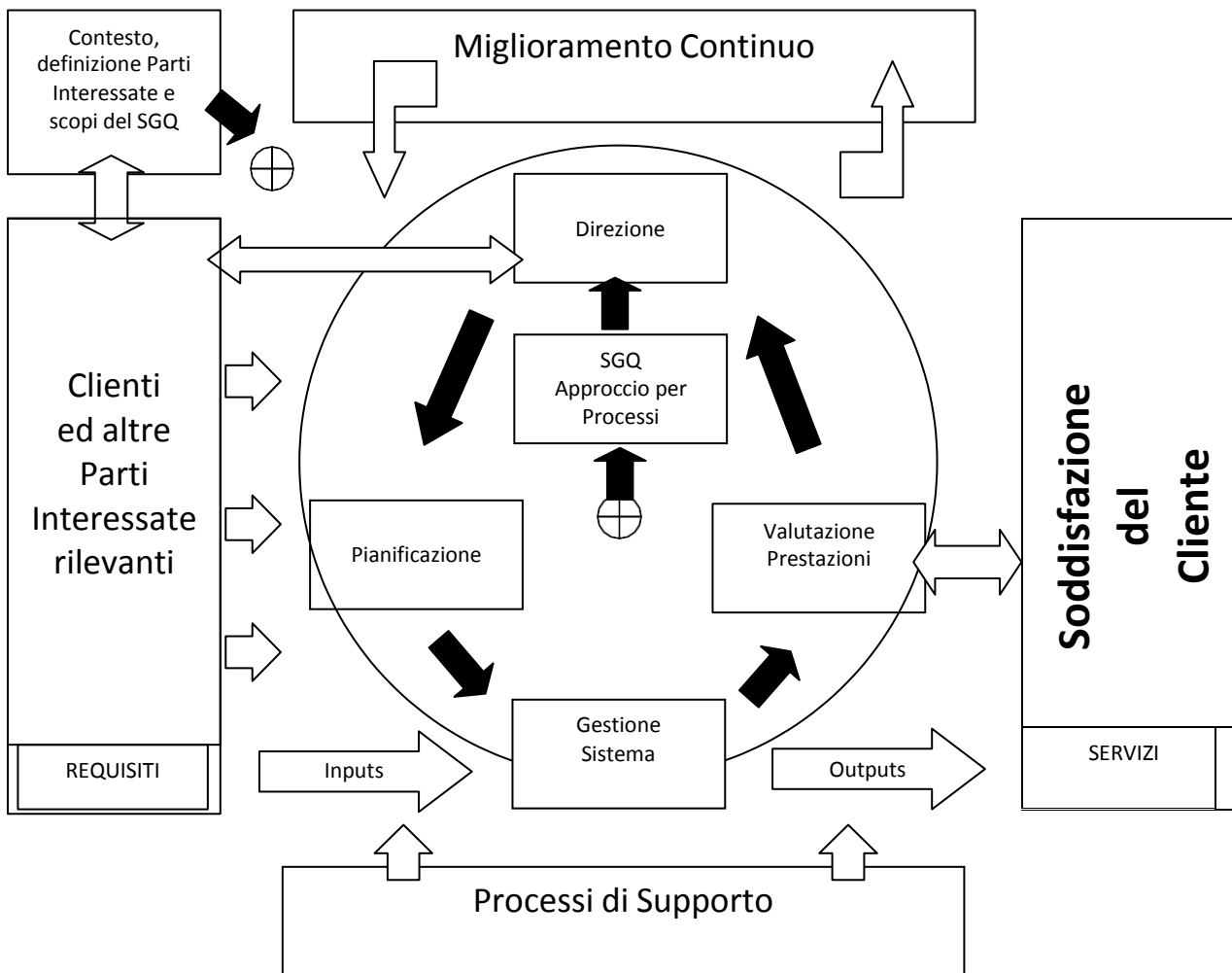
L'Organizzazione ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi assicura:

- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;
- miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia *PLAN-DO-CHECK-ACT* con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

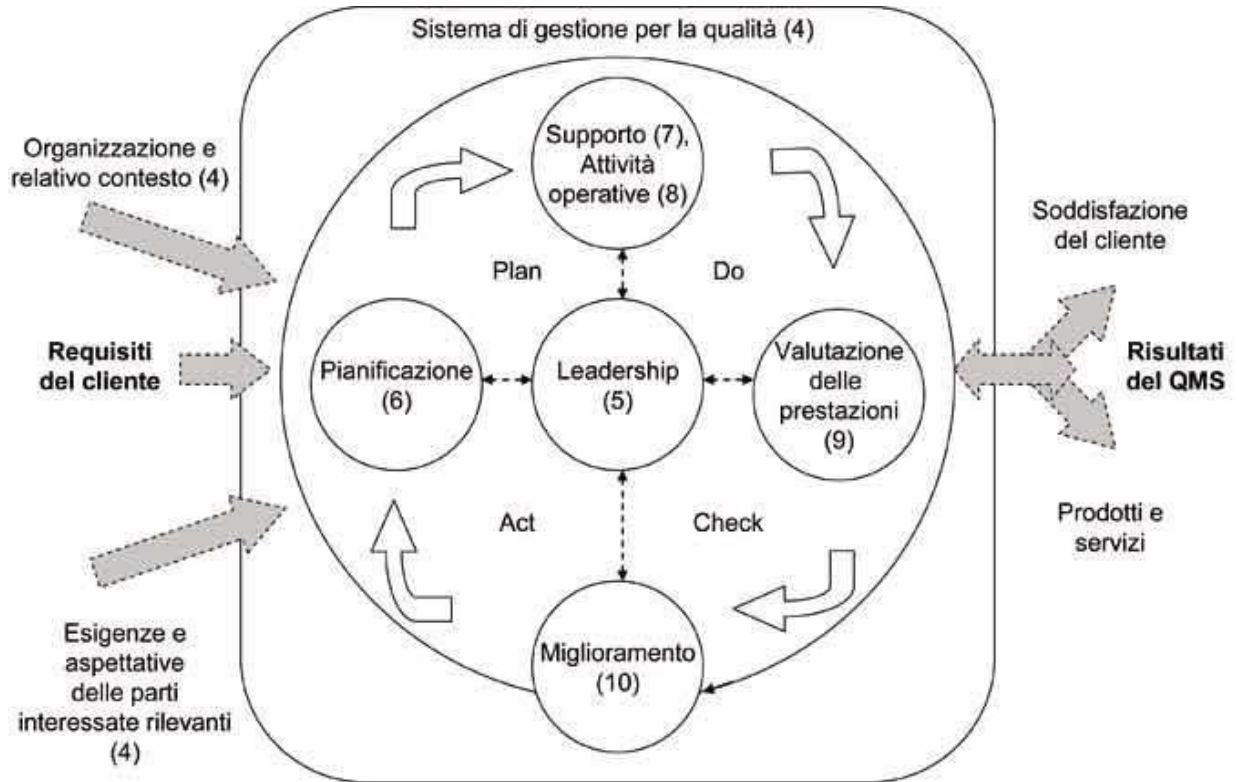
La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 6 di 35
---	---	--------------------	--------------

1.3 RAPPRESENTAZIONE DEI PROCESSI DEL SISTEMA

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

1.4 PENSIERO BASATO SUL RISCHIO (RISK-BASED THINKING)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità.

L'Organizzazione considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

L'Organizzazione adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio *risk-based thinking* basata anche sulla norma ISO 31000, che ne fornisce le linee guida.

L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, servizi e non conformità di sistema.

Per l'Organizzazione "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

1.5 COMPATIBILITÀ ED INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI

L'Organizzazione non ha adottato altri sistemi di gestione, ma deve necessariamente rispettare molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro e prevenzione ambientale.

Per tale motivo, la Direzione ha stabilito di integrare le attività cogenti relative alla sicurezza ed all'ambiente nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione per la Qualità considerando i seguenti requisiti:

- contesto aziendale;
- direzione, politica e responsabilità;
- processi per pianificare e considerare rischi ed opportunità;
- processi relativi a clienti e servizi;
- processi di valutazione delle prestazioni;
- processi per il miglioramento.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 8 di 35
---	---	--------------------	--------------

2.0 NORME DI RIFERIMENTO

L'Organizzazione ha sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme:

- ISO 9000:2015.
- ISO 9001:2015.
- ISO 9004:2015.
- Regolamento n. 679/2016 GDPR – Privacy.
- Decreto legislativo 3 agosto 2009, n. 106.
- Decreto 81/2008, testo unico sulla salute e sicurezza dei lavoratori.
- DM 388/2003, Regolamento recante disposizioni in materia di primo soccorso aziendale.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

Si applicano le definizioni fornite dalla ISO 9000:2015; ISO 9001:2015.

Ai termini che seguono, ricorrenti nel presente manuale, onde evitare ambiguità, sono associate le definizioni indicate:

MQ	Manuale Qualità
SGQ	Sistema di Gestione Qualità
BQ	Bacheca Qualità
PQ	Procedure Qualità
NC	Non Conformità
AC	Azione Correttiva
IO	Istruzione Tecnica Operativa
Mod.	Modulo del sistema per la Qualità
AI	Audit Interni

3.1 ABBREVIAZIONI

I titoli delle posizioni organizzative sono abbreviati come segue:

DG	Direzione/Direttore Generale
RGQ	Responsabile Gestione Qualità
AM	Amministrazione
RCOM	Responsabile Commerciale
RMAN	Manutenzione
RSER	Responsabile Servizio
RACQ	Responsabile Acquisti/Approvvigionamenti
RCON	Responsabile Controlli

4.0 CONTESTO AZIENDALE

L'Organizzazione ha determinato, verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità.

4.1 PARTI INTERESSATE

L'Organizzazione ha realizzato e mantiene attiva apposita procedura per il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevati per il Sistema di Gestione per la Qualità e dei requisiti ad esse applicabili.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 10 di 35
---	---	--------------------	---------------

4.2 SCOPO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

IL Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione è conforme al modello ISO 9001:2015 con il seguente scopo:

**“recapito postale e notificazione di atti giudiziari e contravvenzioni”
EA 31, 35**

4.3 ESCLUSIONI

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misura

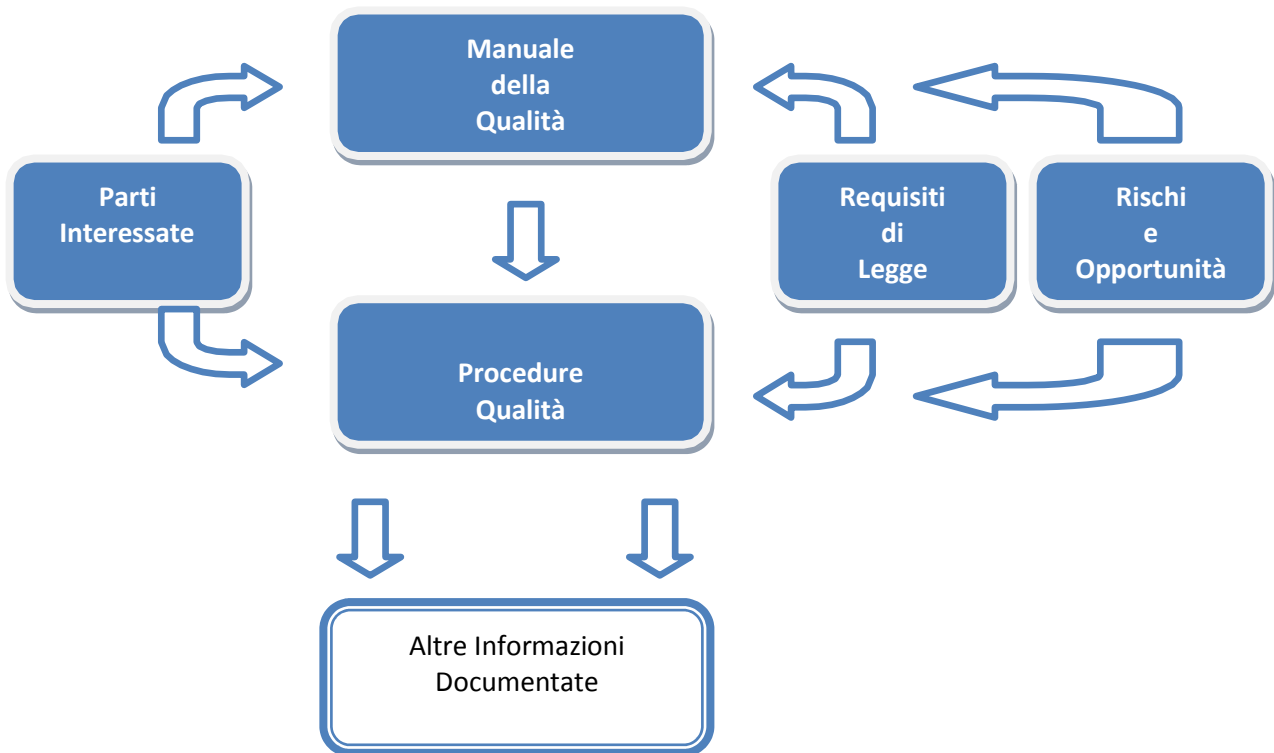
Punto non applicabile, poiché in azienda non sono presenti strumenti soggetti a taratura e/o misurazione.

8.3 Progettazione e sviluppo

Punto non applicabile, poiché l'Organizzazione non eroga alcuna attività di progettazione durante l'erogazione dei propri servizi.

4.4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E SUOI PROCESSI

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue.



BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

4.5 IL MANUALE QUALITÀ

Il Manuale Qualità chiarisce la Politica Direzionale in materia di Qualità; definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi aziendali aventi influenza sulla Qualità e descrive il campo di applicazione del sistema di gestione della qualità. Alcuni capitoli del Manuale Qualità richiamano le Procedure Qualità applicabili. In un apposito capitolo del presente Manuale Qualità è dato l'elenco delle procedure.

Nel Manuale Qualità sono descritti:

- i processi del Sistema Qualità e la loro interazione
- i riferimenti alle PQ;
- la politica direzionale in materia di Qualità e definire l'approccio generale agli aspetti trattati;
- regole relative alla Gestione della Qualità;
- regole per la conduzione delle valutazioni operate da terzi.

Il Manuale è costituito da:


- 1 pagina identificativa di copia,
- 1 pagina di indice dei capitoli (sommario)
- capitoli da 0 a 10,

Il Responsabile Qualità trattiene tutte le copie del Manuale Qualità non diffuse.

Al momento della distribuzione il Responsabile Qualità identifica ogni copia distribuita, ne verifica la completezza e lo stato di aggiornamento, compila la pagina identificativa di copia e vi appone la propria sigla.

L'indice del manuale è siglato dalla D per approvazione.

Copie del Manuale sono diffuse internamente a:

	n°1 Direzione
---	---------------

Tutte le copie sono gestite da Responsabile Qualità che provvede ad aggiornarle contemporaneamente in caso di modifica.

La distribuzione a soggetti esterni è autorizzata da Responsabile Qualità.

Le copie non siglate sono da intendersi inutilizzabili.

Sono distribuite due tipi di copie (**SOGGETTE** o **NON SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO**).

Le copie **NON SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO** sono copie informative a validità limitata alla sola data di diffusione.

Le copie **SOGGETTE AD AGGIORNAMENTO** sono documenti che l'Azienda si impegna a mantenere aggiornate, fino a contrario avviso del destinatario.

Tutte le copie interne sono soggette al servizio aggiornamento; il servizio è garantito da Responsabile Qualità.

Il contenuto delle revisioni è evidenziato in appositi paragrafi.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 12 di 35
---	---	--------------------	---------------

4.6 LE PROCEDURE QUALITÀ

Le Procedure Qualità (PQ) descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione per la Qualità e comprendono:

- le Procedure Qualità descrivono i processi e le attività necessarie per mettere in atto il sistema
- le Procedure Qualità descrivono le sequenze e la natura interattiva dei processi rilevanti per garantire la conformità dei servizi.

Ogni Procedura Qualità contiene, come parte integrante, i moduli necessari a produrre i documenti utilizzati.

4.7 NORME OPERATIVE

Altri documenti contenenti, o in cui registrare, informazioni documentate e che sono richiamati dal Manuale Qualità e dalle Procedure Qualità; si tratta di piani, moduli e schede, check list, necessari a descrivere come condurre determinate attività, nonché istruzioni che descrivono la pratica operativa e le attività di controllo dei processi.

4.8 PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La seguente tabella riporta lo schema dei processi e la loro interazione

Processo	Primario o di Supporto	Interno o Esterno	Interagisce con
Gestione Clienti	P	I	Gestione fornitori / Sviluppo attrezzature / Manutenzione
Gestione Fornitori	P	I	Lavorazioni esterne / Produzione / Gestione magazzino
Lavorazioni esterne	P	E	Gestione magazzino / Gestione Fornitori
Sviluppo	P	I	Gestione Clienti / Produzione
Produzione (Erogaz. Servizio)	P	I	Gestione Clienti / Gestione magazzino
Manutenzione	S	I	Produzione
Gestione magazzino	P	I	Gestione Fornitori / Produzione / Lavorazioni esterne
Gestione personale	S	I	Tutti
Amministrazione	S	I/E	Tutti
Gestione Sistema Qualità	S	I	Tutti
Sistema Informatico	S	I	Tutti

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

I processi sono descritti nelle Procedure Qualità e per ognuno sono definiti:

- gli inputs richiesti e gli outputs attesi;
- la sequenza e le interazioni dei processi;
- i criteri, i metodi (incluse misurazioni e indicatori di prestazioni) e modalità di controllo dei processi;
- le risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità;
- compiti e responsabilità assegnate;
- rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli;
- metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi;
- opportunità per il miglioramento del processo e del sistema di gestione per la qualità.

Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate come previsto nelle apposite procedure.

4.9 PROCEDURE QUALITÀ DI RIFERIMENTO

PQ 04 – CONTESTO

Allegato PQ 04 Analisi dei Rischi

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è quello di descrivere le responsabilità, i documenti e le modalità attuate dalla azienda per individuare ed analizzare i fattori interni ed esterni, che sono rilevanti per i suoi obiettivi strategici e che influenzano la sua capacità di ottenere i risultati attesi dal sistema di gestione per la qualità.

L'obiettivo è di elevare il livello di visione strategica dell'Organizzazione nel progettare il sistema di gestione per la qualità, tenendo conto del contesto in cui la stessa opera. Identificare i fattori che possono influenzare la capacità dell'Organizzazione di raggiungere I risultati desiderati è fondamentale per ragionare in una ottica di "Risk Based Thinking" (vedi 6.1) e di conseguenza definire e sviluppare opportunamente il sistema di gestione per la qualità.

RIFERIMENTI E TERMINOLOGIA

Norma ISO 9001:2015

DG Direzione

RQ Responsabile Qualità

RSER Responsabile Servizio

RESPONSABILITA'

La responsabilità per l'applicazione della presente Procedura è del RQ, la quale opera seguendo le direttive impartite dal DG e riportando costantemente allo stesso, gli esiti.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 14 di 35
---	---	--------------------	---------------

MODALITA' OPERATIVE

ANALISI DEL CONTESTO per la Mappatura rischi

Analisi dei rischi: individuazione delle aree di rischio per attività e processi aziendali e loro gestione in una ottica di miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità, per poter raggiungere gli obiettivi.

La metodologia adottata nella Valutazione dei Rischi è simile a quella utilizzata nel DVR D. Lgs. 81/2008, attraverso la quale si valuta la Probabilità (P) di ogni rischio analizzato (con gradualità: improbabile, possibile, probabile, molto probabile) ed il suo Danno (D) (con gradualità: lieve, modesta, grave, gravissima). I due fattori P e D vengono poi combinati attraverso la matrice per calcolare il Rischio (R) con l'equazione: $R = P \times D$.

Quindi sulla base dell'entità del Rischio (R) vengono adottate le relative e necessarie misure di prevenzione e protezione adottate o da adottare, nell'ottica del miglioramento continuo, il responsabile dell'attuazione di queste misure/attività migliorative ed entro quando.

DETERMINAZIONE RISCHI/OPPORTUNITÀ

Rischi interni:

Strategico: riguarda gli aspetti che influenzano la programmazione a lungo termine dell'attività aziendale al fine di consentire uno sviluppo duraturo nel tempo e conseguire un buon risultato economico (es.: politico, normativo, tecnologico)

Reputazionale: deriva dalla reputazione di terzi (clienti, controparti, autorità) verso l'organizzazione

Operativo: è il rischio di perdite derivanti da disfunzioni interne (di processo, sistemi informativi, ambientali e sociopolitici, frode, canali di distribuzione, risorse umane, finanziari, di approvvigionamento)

Rischi esterni: connessi all'ambiente esterno nel quale l'organizzazione cerca di conseguire i propri obiettivi:

Concorrenza

Aspettative del cliente

Progresso tecnologico

Normative e leggi (Applicazione di sanzioni sia nei confronti delle persone fisiche quali amministratori e dipendenti aziendali, sia nei confronti dell'impresa stessa - D. Lgs 231/2001)

Costi e disponibilità delle materie prime

Fornitori

Opportunità: l'azienda ove presenti analizza le opportunità, esse possono scaturire da rischi che si presentano oppure essere strumento a vantaggio netto e quindi punto di forza, l'allegato alla presente procedura indica le opportunità presenti.

VALUTAZIONE DEL RISCHIO:

PROBABILITA'				
AA				
A				
M				
B				
MAGNITUDO	B	M	A	AA

INDICE DI RISCHIO	CRITERI D'INTERVENTO
Alto	NECESSARIO
Medio	ACCETTABILE CON PROVVEDIMENTI
Basso	ACCETTABILE SENZA PROVVEDIMENTI

Probabilità

AA	Molto Probabile (Altissima)	>40%
A	Probabile (Alta)	40% ÷ 10%
M	Possibile (Media)	10% ÷ 1%
B	Improbabile (Bassa)	<1%

Magnitudo (Costituisce il concetto di Danno)

AA	Molto Grave (Altissima)	>5%
A	Grave (Alta)	5% ÷ 1%
M	Modesta (Media)	1% ÷ 0,1
B	Lieve (Bassa)	<0,1%

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 16 di 35
---	---	--------------------	---------------

5.0 DIREZIONE AZIENDALE

La Direzione dimostra il comando e l'impegno rispetto al sistema Qualità:

- assumendosi la responsabilità dell'efficacia del sistema;
- assicurando che la politica per la Qualità e gli obiettivi siano stabiliti e compatibili con la strategia aziendale ed il contesto in cui opera l'azienda;
- assicurando che la politica per la Qualità sia comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'Organizzazione;
- assicurando l'integrazione dei requisiti del sistema Qualità nei processi aziendali;
- promuovendo la consapevolezza dell'approccio per processi;
- assicurando che le risorse necessarie per il sistema Qualità siano disponibili;
- comunicando l'importanza di un sistema Qualità efficace e della conformità dei requisiti del sistema Qualità;
- assicurando che il sistema Qualità raggiunga i suoi risultati definiti;
- ingaggiando, dirigendo e supportando persone che contribuiscono all'efficacia del sistema Qualità;
- promuovendo il miglioramento continuo;
- supportando gli altri ruoli manageriali importanti a dimostrare la loro leadership sia applicata nella loro area di influenza.

5.1 FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

La Direzione dimostra il suo ruolo e impegno rispetto alla attenzione al cliente assicurando:

- la determinazione e la presa in carico dei requisiti dei clienti e dei requisiti cogenti;
- la determinazione e indirizzamento dei rischi e delle opportunità verso l'incremento continuo della soddisfazione del cliente;
- l'attenzione che i servizi continuino a soddisfare i requisiti dei clienti e delle leggi e regolamenti applicabili;
- l'attenzione alla soddisfazione del cliente sia mantenuta nel tempo.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione ha stabilito una Politica per la Qualità che:

- è appropriata agli scopi ed al contesto dell'Organizzazione;
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- include l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

La Politica per la Qualità è pubblicata nel presente Manuale della Qualità e con esso viene diffusa internamente ed a tutte le parti interessate.

Politica della Qualità

L'Organizzazione ritiene che il futuro dell'azienda sia rivolto al perseguimento della massima soddisfazione del Cliente.

Tale soddisfazione è raggiungibile dall'Organizzazione che opera in un contesto di:

recapito postale e notificazione di atti giudiziari e contravvenzioni realizzando un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Direzione ha stanziato i fondi ed ha messo a disposizione il personale e gli strumenti necessari alla realizzazione del Sistema di Gestione per la Qualità che sarà costantemente monitorato e periodicamente valutato, misurando il raggiungimento degli obiettivi fissati per i processi controllati.

L'Organizzazione deve dare la massima attenzione alle richieste ed aspettative del cliente, ai requisiti delle norme e regolamenti applicabili e al miglioramento continuo dell'Organizzazione e della soddisfazione del cliente e delle parti interessate.

L'Organizzazione deve perseguire la qualità in tutte le fasi di ogni processo, dove ogni dipendente è adeguatamente formato e pienamente coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi.

La Direzione verifica periodicamente che questa politica sia appropriata agli scopi ed al contesto aziendale, attuata e condivisa ad ogni livello stabilendo obiettivi di miglioramento continuo e di soddisfazione del cliente.

La Politica della Qualità è presentata a tutto il personale tramite diffusione in bacheca Qualità e riunione annuale tenuta dalla Direzione.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 18 di 35
---	---	--------------------	---------------

5.3 RUOLI, AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definiti ed assegnati per:

- assicurare che la conformità del sistema Qualità ai requisiti della norma;
- assicurare che l'output dei processi sia quanto previsto;
- si riporti sulle performance del sistema Qualità, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione e soprattutto si riportino informazioni alla Direzione;
- assicurare la focalizzazione al cliente in tutta l'organizzazione;
- assicurare che l'integrità del sistema Qualità sia mantenuta quando cambiamenti al sistema siano previsti e implementati.

Requisiti minimi stabiliti per le risorse umane

Funzioni	Competenze e Requisiti
Direttore Generale/RdD	Esperienza decennale nel settore, ottima conoscenza del sistema e nella gestione dello stesso in tutte le sue aree: amministrazione, acquisti, produzione e vendita.
Responsabile Sistema Qualità	Diploma di scuola media superiore, esperienza non inferiore a 1 anno nella gestione dell'attività aziendale, ottima conoscenza tecnica dei materiali e delle attrezzature utilizzati in azienda, buona capacità di gestire i rapporti interpersonali.
Responsabile commerciale	Esperienza commerciale decennale nel settore; padronanza nella gestione dei contratti con i clienti, capacità dialettica.
Responsabile acquisti	Esperienza commerciale decennale nel settore; padronanza nella gestione dei contratti con i clienti, capacità dialettica.
Responsabile amministrativo	Esperienza, non inferiore ad un anno, nell'ambito del controllo di gestione, della gestione fatture e della contabilità generale, buone conoscenze informatiche circa i software di gestione fatturazione, buona capacità dialettica.
Messo notificatore	Esperienza, non inferiore ad un anno, buone conoscenze del territorio locale, automunito, possesso di patente B, abilitazione alle funzioni di messo notificatore e messo comunale tramite apposito corso di formazione.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

5.4 ORGANIGRAMMA

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definiti, descritte e regolamentate in apposite procedure che chiariscono ogni aspetto.

6.0 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ

6.1 AZIONI PER EVIDENZIARE E TRATTARE I RISCHI E LE OPPORTUNITÀ

Durante la pianificazione del Sistema Qualità, l'Organizzazione considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- Dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi
- Prevenire, o ridurre, effetti indesiderati
- Mettere in atto il miglioramento continuo

Le parti interessate sono:

- Il Capitale
- Il Cliente
- Il Personale
- L'ambiente
- I Fornitori

L'Organizzazione pianifica:

A - Le azioni per trattare i rischi e le opportunità

B - Le modalità per:

- rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi
- valutarne l'efficacia

I rischi sono classificati in base alla loro priorità.

La priorità è determinata, quantomeno, dal servizio tra la gravità degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 20 di 35
---	---	--------------------	---------------

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ E PROGRAMMI

Sono stabiliti, per i livelli, le funzioni ed i processi rilevanti, obiettivi per la Qualità.

Gli obiettivi per la Qualità:

- sono coerenti con la Politica della Qualità
- sono misurabili
- tengono in conto i requisiti applicabili
- sono fortemente correlati con la conformità del servizio e con la soddisfazione del cliente
- sono monitorati
- sono comunicati agli interessati
- sono aggiornati, quando necessario

L'Organizzazione conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi per la Qualità, analizzati annualmente all'interno del riesame.

Nel pianificare le modalità per raggiungere gli obiettivi per la Qualità sono chiarite:

- Le azioni da realizzare
- Le risorse da dedicare
- Le responsabilità delle azioni
- Le tempistiche di realizzazioni
- Il metodo per la valutazione del risultato

6.3 GESTIONE DEI CAMBIAMENTI

Qualora emerga la necessità di effettuare modifiche al Sistema Qualità, le modifiche sono condotte in modo pianificato e sistematico.

L'Organizzazione considera:

- Lo scopo delle modifiche e tutti i relativi effetti potenziali
- La necessità di conservare l'integrità del Sistema
- La disponibilità di risorse
- La distribuzione o redistribuzione delle responsabilità ed autorità

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

7.0 SUPPORTI

7.1 RISORSE

7.1.1 Generalità

L'Organizzazione ha determinato e messo in campo le risorse necessarie per stabilire, attuare e mantenere il sistema di gestione per la Qualità, e per migliorarne continuamente l'efficacia.

Sono state considerate:

- l'esistenza interna di opportune risorse;
- la necessità di acquisire risorse esterne.

7.1.2 Risorse Umane

Al fine di assicurare il rispetto dei requisiti del cliente, e delle norme, leggi e regolamenti cogenti, l'Organizzazione ha messo in campo le persone necessarie a condurre le attività ed i processi del Sistema di gestione della Qualità.

7.1.3 Infrastrutture

L'Organizzazione ha determinato, rese disponibili e tenute in efficienza, le infrastrutture che concorrono a determinare la conformità dei servizi.

- Autobus
- Minibus
- Attrezzature Hardware
- Sistemi Software
- Tecnologia per l'informazione e per la comunicazione

7.1.4 Ambienti di lavoro

L'Organizzazione ha determinato e gestisce l'ambiente di lavoro necessario per conseguire la conformità dei servizi.

Sono considerate

- La temperatura
- L'umidità
- L'ergonomia
- L'ordine e la pulizia
- Gli aspetti sociali
- Gli aspetti psicologici

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 22 di 35
---	---	--------------------	---------------

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misura

Punto non applicabile, poiché in azienda non sono presenti strumenti soggetti a taratura e/o misurazione.

7.1.6 Conoscenza (Know How & know Why) aziendale

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei servizi.

Le conoscenze sono conservate, e rese disponibili nella misura in cui sono utili.

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, l'Organizzazione considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso

- l'analisi degli errori
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste
- la conservazione degli esperimenti realizzati

e sulle risorse esterne attraverso

- reperimento di standard, norme, codici, etc
- l'attivazione di università e centri di ricerca
- le partecipazioni a conferenze
- l'istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori
- L'attivazione di consulenze

7.1.7 Competenze

L'Organizzazione determina la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la Qualità del servizio.

Assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza

Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

L'Organizzazione conserva informazioni documentate come evidenza delle competenze (scheda personale).

7.1.8 Consapevolezza

Le persone che operano all'interno dell'Organizzazione conoscono:

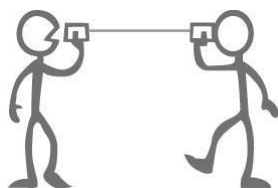
- La politica per la Qualità
- Gli obiettivi generali per la Qualità e gli obiettivi per la Qualità che li riguardano
- L'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità
- Le implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema Qualità

7.2 COMUNICAZIONE

L'Azienda ha determinato quali comunicazioni, interne ed esterne, siano rilevanti ai fini della gestione del Sistema Qualità.

È chiarito:

- Cosa è necessario comunicare
- Quando comunicare
- Con chi avere comunicazione
- Come comunicare



Modalità di comunicazione adottate

Comunicazione Interna: Avviene tramite telefonate tra l'ufficio pianificazione e i dipendenti, circa la normale attività lavorativa svolta, esigenze del cliente e risoluzione di eventuali problematiche insorte. Altro canale comunicativo utilizzato è l'uso dei rapportini di lavoro, informazioni in bacheca (quando sono a carattere generale).

7.2.1 COMUNICAZIONI INTERNE

Le tipologie di comunicazione interne all'azienda vengono di seguito classificate:

- flussi informativi relativi al normale svolgimento delle procedure del SQI (invio di moduli);
- comunicazioni destinate al personale (es. risposte alle richieste, esiti di *audit*, modifiche al sistema di gestione ambientale, ecc.);
- le comunicazioni al personale interessato possono riguardare anche gli esiti dei monitoraggi interni, degli *audit*, dei riesami, eventuali informazioni ed aggiornamenti relativi al sistema di gestione ambientale;
- segnalazioni provenienti dal personale (es. situazioni non conformi, problemi, richieste, suggerimenti, ecc.).
- Per quanto concerne le segnalazioni di sistema provenienti dal personale non previste dalle procedure di sistema ed operative, il RGQ predispone e distribuisce al personale interessato la modulistica relativa alle comunicazioni del personale.
- Tutte le segnalazioni inerenti al sistema di gestione ambientale dovranno essere indirizzate al RGQ, che provvede a registrarle sul Registro delle Comunicazioni.
- Il RGQ provvede tempestivamente all'invio delle eventuali risposte alle segnalazioni del personale, registrandone l'avvenuto invio nel Registro.

L'efficace circolazione delle informazioni di carattere ambientale all'interno ed all'esterno dell'azienda rappresenta un elemento chiave per promuovere la motivazione del personale nei confronti del sistema di gestione ambientale, favorire il processo di miglioramento continuo, creare consenso nei confronti delle attività dell'azienda da parte della comunità esterna.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 24 di 35
---	---	--------------------	---------------

7.2.2 COMUNICAZIONI ESTERNE

Il RGQ provvede a ricevere, registrare e fornire adeguate risposte ad ogni comunicazione proveniente dall'esterno. La registrazione di tutte le comunicazioni provenienti dall'esterno viene effettuata dal RGQ nel Registro delle Comunicazioni.

7.3 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Nel Sistema Qualità sono incluse:

- Le informazioni documentate richieste dalla Norma ISO 9001:2015
- Le informazioni documentate che l'Organizzazione ritiene necessarie per l'efficacia del Sistema Qualità

Le informazioni documentate sono identificate attraverso:

- Il titolo
- Un codice di riferimento
- La data di emissione/aggiornamento
- I riferimenti alle persone che hanno concorso all'emissione/aggiornamento

Le informazioni documentate sono definite in termini di:

- supporto (ogni qualvolta ciò sia possibile è preferito il supporto elettronico piuttosto che cartaceo)
- Lingua (è utilizzata, di regola, la lingua italiana, ad eccezione delle comunicazioni con i clienti esteri, nel qual caso è utilizzata la lingua inglese)
- Responsabilità dei riesami e delle approvazioni

Le informazioni documentate sono:

- Rese disponibili dove e quando necessario
- Protette da usi impropri, perdita di integrità e/o delle caratteristiche di riservatezza.

L'Organizzazione, quando applicabile, tiene sotto controllo le informazioni documentate attraverso prescrizioni per:

- La distribuzione, l'accesso, l'uso ed il ritiro
- La conservazione, la protezione, la leggibilità
- La gestione delle modifiche
- L'archiviazione e la catalogazione

Le informazioni documentate di origine esterna, che l'Organizzazione ritiene necessarie per la pianificazione e conduzione del Sistema Qualità, sono identificate e tenute sotto controllo.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

8.0 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ

I processi elencati nel punto 4.8 del presente Manuale sono pianificati, attuati e tenuti sotto controllo, al fine di soddisfare i requisiti specificati per i servizi.

Sono pianificate e realizzate azioni per:

- Determinare i requisiti dei servizi.
- Definire i criteri per l'accettazione dei processi e dei servizi.
- Determinare le risorse necessarie per conseguire i requisiti dei servizi.
- Tenere sotto controllo i processi, in accordo con i criteri stabiliti.
- Conservare i documenti e le informazioni necessarie per conseguire la fiducia che i processi siano condotti come previsto, e per dimostrare la conformità dei servizi ai requisiti.

L'Organizzazione tiene sotto controllo le revisioni delle pianificazioni dei processi, al fine di evitare derive indesiderate, e mette in atto azioni per mitigarne gli effetti, se necessario.

Le disposizioni per il controllo delle attività sono veicolate attraverso:

- Procedure
- Istruzioni operative
- Schemi o immagini
- Istruzioni sonore

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 26 di 35
---	---	--------------------	---------------

8.2 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI DEI SERVIZI

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

L'Organizzazione ha stabilito processi per comunicare con il Cliente in relazione a:

- informazioni in merito al servizio
- recepimento della percezione e del punto di vista del cliente, reclami inclusi
- gestione della proprietà del cliente, quando applicabile
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti.

8.2.2 Determinazione dei requisiti del servizio

L'Organizzazione ha stabilito ed applicato processi per determinare i requisiti dei servizi offerti ai Clienti potenziali.

L'Organizzazione assicura:

- che le specifiche dei servizi (verso il Cliente e necessarie all'azienda), e le norme e leggi cogenti siano definite.
- che possieda la capacità di rispettare le specifiche definite e di gestire i reclami, per il servizio offerto.

8.2.3 Riesame dei requisiti del servizio

L'Organizzazione riesamina:

- i requisiti specificati dal Cliente, inclusi quelli per la spedizione e per le attività post-vendita;
- i requisiti non specificati dal Cliente, ma necessari per l'uso del servizio, se conosciuto;
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili;
- il contenuto delle modifiche dei contratti e ordini.

Il riesame è condotto dall'Organizzazione prima di trasmettere al Cliente il servizio.

Il riesame assicura che le divergenze eventuali tra contratto e ordine siano risolte.

Nei casi in cui il Cliente non trasmetta all'Organizzazione le proprie specifiche in modo formalizzato, l'Organizzazione provvede alla formalizzazione e ne fa comunicazione al Cliente.

L'Organizzazione conserva informazioni documentate come evidenza della conduzione del riesame del proprio sistema di gestione.

Qualora i requisiti del servizio siano aggiornati, sono modificate le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento, e sono informate le persone principalmente interessate.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEI SERVIZI

NON APPLICABILE

8.4 GESTIONE DEI FORNITORI ESTERNI DI SERVIZI

8.4.1 Generalità

L'Organizzazione assicura che i servizi approvvigionati esternamente siano conformi ai requisiti specificati.

L'Organizzazione stabilisce ed applica opportuni criteri per la valutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori (PQ 8.4 Fornitori). Ciò in considerazione della loro capacità di fornire servizi conformi alle specifiche.

Sono conservate le informazioni documentate relative alla valutazione e rivalutazione, la selezione, il monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori

8.4.2 Tipo ed estensione dei controlli sulle forniture.

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, l'Organizzazione considera:

- A. l'impatto potenziale dei processi, i servizi approvvigionati all'esterno sulla capacità dell'azienda ad incontrare le specifiche dei clienti, e le norme esterne cogenti;
- B. l'effettivo controllo applicati dai fornitori stessi.

L'Organizzazione stabilisce ed applica le prove, i controlli e le altre attività che risultino necessarie per assicurare che i processi, i servizi approvvigionati all'esterno non abbiano effetti negativi sulla capacità dell'azienda a consegnare al Cliente servizi conformi.

I processi e le funzioni che l'Organizzazione ha affidato all'esterno rimangono nell'ambito di applicazione del Sistema Qualità. Di conseguenza, considerati i punti A, e B, sono definiti i controlli applicabili ai Fornitori ed al servizio fornito.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

L'Organizzazione comunica ai fornitori, se applicabile, requisiti in relazione a:

- A. I servizi ed i processi realizzati per conto dell'Organizzazione; benessere alla consegna del servizio; metodi, processi, attrezzature.
- B. Competenze del Personale, incluse le qualifiche necessarie
- C. Le interazioni con il Sistema Qualità
- D. I controlli ed il monitoraggio che l'Organizzazione intende applicare sul Fornitore e sulle forniture
- E. Le attività di verifica che l'Organizzazione, o il suo Cliente, intende realizzare presso i luoghi del Fornitore.

È assicurato che l'adeguatezza delle informazioni al Fornitore sia verificata prima della trasmissione.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 28 di 35
---	---	--------------------	---------------

8.5 PRODUZIONE / EROGAZIONE DEL SERVIZIO

8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

L'azienda pianifica e svolge le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate.

Tali condizioni includono, se applicabile:

- a) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le caratteristiche del servizio;
- b) la disponibilità di informazioni documentate che descrivano le attività ed i risultati attesi;
- c) le attività di monitoraggio e misurazione necessarie a verificare i processi e gli output dei processi stessi, a fronte di definiti criteri di accettazione;
- d) luoghi ed ambienti di lavoro;
- e) la disponibilità di opportune risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- F) la competenza e, se richiesta, la qualifica delle persone;
- G) la validazione e la periodica re-validazione dei **processi** produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione;
- h) l'erogazione dei servizi.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'Organizzazione, qualora ciò sia necessario per assicurare la conformità del servizio, identifica adeguatamente gli Outputs dei processi.

È identificato lo stato d'avanzamento in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione. È tenuta sotto controllo l'identificazione univoca del servizio.

Sono conservate le relative informazioni documentate.

8.5.3 Proprietà dei Clienti e/o dei Fornitori

L'Organizzazione ha cura delle proprietà del cliente quando esse sono sotto il suo controllo o vengono da essa utilizzate.

La proprietà del cliente è costituita da tutti quegli oggetti che i clienti depositano nel bagagliaio del veicolo (bagagli, trolley).

In caso di smarrimento della merce del cliente, sarà cura dell'autista registrare quanto accaduto utilizzando il modulo di non conformità.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

8.5.4 Conservazione

L'Organizzazione assicura la conservazione degli Outputs dei processi durante la produzione e l'erogazione dei servizi, nella misura in cui ciò è necessario per mantenere la conformità ai requisiti.

8.5.5 Attività di post-vendita

Quando applicabile, l'Organizzazione rispetta i requisiti delle attività di post-vendita del servizio.

Per determinare la natura e l'estensione dell'attività di post-vendita, sono considerati:

- A: I rischi associati al servizio
- B: La natura, l'uso ed il tempo di vita del servizio
- C: Le informazioni di ritorno dal Cliente
- E: I requisiti di legge e regolamentari cogenti

8.5.6 Gestione delle modifiche

Le modifiche non pianificate del servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

8.6 Rilascio del Servizio

L'Organizzazione ha applicato le previste attività, nelle opportune fasi dei processi, per verificare che il servizio sia conforme ai requisiti.

È mantenuta informazione documentata per dare evidenza della conformità ai criteri di accettazione.

L'erogazione dei servizi al Cliente è sempre preceduta dalle attività pianificate per la verifica di conformità.

La consegna è eseguita solo a fronte di risultato positivo delle verifiche, o comunque a fronte di approvazione di autorità preposta, o, se applicabile, dal Cliente.

Informazioni documentate forniscono tracciabilità sui nomi delle persone autorizzate a rilasciare il servizio.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 30 di 35
---	---	--------------------	---------------

8.7 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ DEGLI OUTPUTS DEI PROCESSI, E DEL SERVIZIO

L'Organizzazione identifica e tiene sotto controllo gli Outputs dei processi, ed i Servizi non conformi ai requisiti. Ciò al fine di evitare indesiderati utilizzi e/o spedizioni ai Clienti.

Sono intraprese opportune azioni correttive, in base alla natura della non conformità di servizio.

Ciò vale anche per le non conformità individuate dopo l'erogazione del servizio.

Le non conformità del servizio sono trattate a mezzo di:

- a) Correzione
- b) Segregazione, contenimento, richiamo dal mercato o sospensione delle forniture
- c) Informazioni al Cliente
- d) Ottenimento di autorizzazione per
 - usare il servizio "tal quale"
 - procedere a nuovo rilascio o nuova fornitura
 - operare sotto concessione

Nel caso di a) - Correzione -, il servizio corretto è sottoposto a nuova verifica di conformità.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

9.0 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 MONITORAGGIO, MISURA, ANALISI E VALUTAZIONI

9.1.1 Generalità

L'Organizzazione ha determinato:

1. Cosa serve monitorare e misurare
2. I Metodi per il monitoraggio, la misura, le analisi e le valutazioni, al fine di assicurare risultati attendibili
3. Quando devono essere effettuate le attività di monitoraggio e di misura
4. Quando i risultati del monitoraggio e della misura devono essere analizzati e misurati

I monitoraggi e le misure sono condotti a fronte di requisiti specificati, e sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati.

Sono valutate le prestazioni in materia di Qualità e l'efficacia del Sistema

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

L'Organizzazione tiene sotto controllo la percezione del Cliente in merito alla soddisfazione delle sue esigenze espresse.

Sono istituiti canali per ottenere informazioni sulle opinioni dei Clienti in merito all'Organizzazione ed ai servizi.

Le informazioni derivano:

- da questionari sottoposti ai Clienti, o a loro rappresentanti.
- dai dati relativi alla Qualità dei servizi erogati.
- da dati di penetrazione su mercati, aree, tipologie di clienti.
- da congratulazioni o apprezzamenti trasmessi dal Cliente all'Organizzazione
- dai dati sulla Garanzia concessa
- dalle opinioni dei venditori
- da interviste telefoniche, svolte in concomitanza di scambio di informazioni lavorative di routine e debitamente appuntate in un modulo interno, preso in esame come elemento del riesame.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 32 di 35
---	---	--------------------	---------------

9.1.2 Analisi e valutazioni

I dati derivanti dai monitoraggi e dalle misure sono analizzati e valutati.

I risultati della analisi e delle valutazioni sono utilizzati per:

- dimostrare la conformità del servizio ai requisiti
- prendere consapevolezza della soddisfazione del cliente, ed incrementarla
- dimostrare l'efficacia del Sistema Qualità
- dimostrare che quanto pianificato è stato effettivamente realizzato
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei processi
- prendere consapevolezza delle prestazioni dei Fornitori
- individuare necessità di miglioramenti

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono dati d'ingresso al Riesame della Direzione

9.2 AUDIT INTERNI

L'Organizzazione realizza, ad intervalli pianificati, Audit Interni, al fine di acquisire informazioni che determinino quanto il proprio Sistema Qualità:

- sia conforme alle proprie specifiche
- sia conforme allo standard ISO 9001:2015
- sia effettivamente implementato e mantenuto attivo

È stabilito un programma di Audits che specifica la frequenza degli Audit Interni, i metodi di conduzione, le responsabilità associate, le modalità di report. Il programma considera gli obiettivi per la Qualità, l'importanza dei processi additati, le informazioni di ritorno dal Cliente, i cambiamenti che possono avere impatto sull'Organizzazione, i risultati degli audit precedenti.

Per ciascun Audit è definito il campo di applicazione, ed i criteri per la conduzione.

Sono selezionati gli Auditori, per assicurare imparzialità ed obiettività.

Gli Auditori selezionati esprimono, quanto meno, i seguenti requisiti:

Se interni all'Azienda

- Esperienza quinquennale nel campo della Certificazione della Qualità.

Se esterni all'Azienda

- Corso Auditor Interno ISO 19011:2012.
- Corso auditor UNI EN ISO 9001:2015.

I risultati dell'attività sono portati a conoscenza della Direzione.

Sono, quando i risultati dell'attività di Audit lo rende necessario, intraprese opportune azioni correttive, senza indebito ritardo.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza del rispetto del programma di Audit, e dei risultati di ciascun Audit.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

9.3 RIESAMI DELLA DIREZIONE

9.3.1 Conduzione dei Riesami

La Direzione riesamina il Sistema Qualità ad intervalli pianificati, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia.

I Riesami sono pianificati e condotti considerando:

- lo stato delle azioni impostate nel riesame precedente
- i cambiamenti interni ed esterni che siano rilevanti, in relazione al Sistema Qualità, incluse le decisioni strategiche aziendali
- le informazioni in merito alle prestazioni del Sistema Qualità, inclusi i trend e gli indicatori correlati con:
 - le non conformità e le azioni correttive
 - i risultati dei monitoraggi e delle misure
 - i risultati degli Audit
 - la soddisfazione del Cliente
 - i fornitori, e altri rilevanti portatori di interesse
 - l'adeguatezza delle risorse dedicate al mantenimento di un efficace Sistema Qualità
 - le prestazioni dei processi, dei servizi
- l'efficacia delle Azioni intraprese per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità (cfr. 6.1).
- nuove opportunità di miglioramento.

9.3.2 Risultati dei Riesami

Gli outputs dei Riesami includono decisioni ed azioni relative a:

- opportunità di miglioramento continuo
- ogni necessità di modifica del Sistema Qualità, inclusi i bisogni di risorse

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dei risultati dei Riesami.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 34 di 35
---	---	--------------------	---------------

10.0 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

L'Organizzazione individua e seleziona opportunità di miglioramento; implementa le necessarie azioni per incontrare i requisiti del cliente, ed incrementarne la soddisfazione.

Ciò include, quando appropriato:

- il miglioramento dei processi per prevenire le non conformità
- il miglioramento dei servizi per incontrare le esigenze del Cliente, espresse o attese.
- il miglioramento dei risultati del Sistema Qualità

10.2 NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

Quando si manifestano Non Conformità (incluse quelle che originano da Reclami) l'Azienda reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze.

È valutata la necessità di intraprendere azioni per eliminare le cause, al fine di evitare che le Non Conformità si ripetano.

La valutazione della necessità di intraprendere azione correttiva considera:

- l'analisi della non conformità
- lo studio delle cause
- l'esistenza di Non Conformità simili, o di Non Conformità potenziali simili
- l'importanza della Non Conformità, in termini di influsso sul Cliente

Sono realizzate le Azioni correttive necessarie.

La portata dell'Azione è appropriata all'effetto della Non Conformità

L'efficacia delle Azioni è riesaminata.

Sono posti in essere le modifiche del Sistema Qualità, quando necessario.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza della natura delle Non Conformità e delle conseguenti azioni intraprese.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dell'efficacia delle Azioni Correttive.

BLITZ SERVIZI POSTALI DI GIGLIO DONATO	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015	Ediz.01 Rev. 01	Pag. 7 di 35
---	---	--------------------	--------------

10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'Organizzazione intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità.

Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del Riesame della Direzione, per identificare aree di prestazioni migliorabili e opportunità di miglioramento continuo.

Quando applicabile, si utilizzano strumenti, tecniche e metodologie, per investigare le cause delle Non Conformità, e sostenere il miglioramento continuo.

Le metodologie, le tecniche e gli strumenti disponibili sono:

- diagrammi;
- diagrammi di Correlazione.