



<< Logo aziendale >>

PRODUZIONE

PROC-850

Indice generale della sezione

Procedure del sistema di gestione qualità UNI EN ISO 9001:2015 – Riferimento Norma Punto 8.5 – “Gestione produzione”

1	Scopo e campo di applicazione
2	Riferimenti normativi
3	Terminologia e definizioni
4	Premessa generale alle modalità operative
5	Produzione: Modalità operative
5.1	Produzione: Obiettivi
5.2	Produzione: Fasi del processo
5.3	Produzione: Supporto
5.4	Produzione: Controllo
5.5	Produzione: Informazioni documentate
5.6	Produzione: Piano della produzione
6	Assistenza post vendita: Modalità operative
6.1	Assistenza post vendita: Obiettivi
6.2	Assistenza post vendita: Fasi del processo
6.3	Assistenza post vendita: Supporto
6.4	Assistenza post vendita: Informazioni documentate
7	Responsabilità



4 Premessa generale alle modalità operative

I processi produttivi di creazione del valore diretto identificati dall'organizzazione sono i seguenti:

- Il processo di produzione
- Il processo di assistenza post vendita.

Ciascun processo è costituito da sotto processi, anch'essi accuratamente individuati e descritti nella procedura.

L'organizzazione controlla tutti i processi produttivi stabilendo, per i processi suddetti:

PRODUZIONE	
	Obiettivi della produzione
	Fasi del processo produttivo
	Supporto alla produzione
	Controllo della produzione
	Informazioni documentate del processo produttivo
	Piano della qualità del processo produttivo

ASSISTENZA POST VENDITA	
	Obiettivi dell'assistenza post vendita
	Fasi del processo post vendita
	Supporto all'assistenza post vendita
	Informazioni documentate del processo produttivo

L'azienda determina attività di produzione e/o di erogazione del servizio mediante la redazione dei:

- **MOD 850-A Piano della produzione**
- **MOD 850-G Piano di controllo**

redatti a cura del RDP(PRODUZIONE), e che costituiscono un solido riferimento per la pianificazione e il controllo delle attività di produzione.

6 Assistenza post vendita: Modalità operative

6.1 Assistenza post vendita: Obiettivi

Il processo mira ad ottenere quanto è stato stabilito contrattualmente con il cliente e quanto è stato contemplato dai documenti progettuali.

Dopo la consegna del prodotto/servizio, l'organizzazione assicura una continua assistenza post vendita al cliente nell'ottica del miglioramento continuo, conformemente ai principi del SGQ. L'assistenza fornita è di natura tecnica ed il responsabile dell'intero processo è RDP(ASSISTENZA).

Il processo di assistenza post vendita ha tre obiettivi:

- Garantire al cliente il godimento del prodotto risolvendo tutti gli ostacoli che egli dovesse rilevare e tutti gli ostacoli che potrebbero comunque prospettarsi nell'utilizzo del prodotto
- Fidelizzare il cliente
- Migliorare le prestazioni dei prodotti e dei servizi in generale.

6.2 Assistenza post-vendita: Fasi del processo

Di seguito le principali fasi del processo di assistenza post vendita:

Assistenza	
Rilevazione richieste di intervento	La richiesta di assistenza da parte del cliente arriva a RDP(ASSISTENZA) attraverso il sito internet aziendale oppure attraverso telefonata o fax. La richiesta viene rilevata nel: MOD-850-L Richiesta di intervento.
Esame della richiesta del cliente	RDP(ASSISTENZA) attraverso l'esame della richiesta procede ad una codifica della stessa. La codifica consiste nella trasformazione della richiesta espressa dal cliente in un problema definito dal punto di vista tecnico. Con il riesame, RDP(ASSISTENZA) prende consapevolezza del problema tecnico da risolvere e della sua importanza per il cliente e per l'azienda.
Trattamento e conservazione output del post-vendita	La soluzione del problema al cliente viene notificata e registrata nel database di gestione delle commesse. Quando l'intervento è stato effettuato presso il cliente il MOD-850-M Rapporto di intervento assume anche formato cartaceo ed è da questi controfirmato in calce. La soluzione costituisce punto di riflessione nel processo di miglioramento continuo.