

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Copia N° 00 Assegnata a:

Indice del manuale

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA	3
MISSION (politica per la qualità)	3
ORGANIGRAMMA	4
PROCESSI AZIENDALI E LORO INTERAZIONE.....	5
Procedure e correlazione con sezioni della Norma	7

Il presente documento è stato appositamente predisposto per consentire alle realtà interessate a LORENZONI di comprendere sinteticamente i principi organizzativi dell'azienda; affinché, in aggiunta alla storica qualità dei prodotti e dei servizi che LORENZONI offre da sempre, possa essere evidente la chiarezza organizzativa che caratterizza l'azienda intesa come un modello di efficienza sintesi dell'esperienza maturata da oltre 50 anni di lavoro.

Redazione e Verifica	Approvazione

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

La presentazione dell'azienda è disponibile nel Company Profile e Guida Prodotti allegato al presente manuale ed accedendo al sito:
WWW.LORENZONIHEATERS.COM

MISSION (POLITICA PER LA QUALITÀ)

La Direzione di LORENZONI. è consapevole di operare in un mercato fortemente competitivo.
In tale contesto è fondamentale il miglioramento continuo delle proprie attività per meglio rispondere alle esigenze di qualità interne e del Cliente.
Vengono pertanto identificati i seguenti valori aziendali:

- Sviluppo dell'organizzazione con particolare attenzione alle esigenze espresse o implicite del cliente e di tutti i soggetti che caratterizzano il contesto in cui opera l'azienda. Conseguente attenzione alle necessità formative di crescita professionale tecnica e commerciale dei diversi target di clientela per contribuire a creare una catena commerciale in cui tutti gli attori forniscano beni e servizi di qualità a vantaggio e beneficio del cliente finale.
- Sviluppo di una sempre maggiore attenzione alla qualità dei prodotti commercializzati ed alla comprensione, in tutti gli stadi della catena distributiva, dell'importanza di tale fattore.
- Sviluppo, al proprio interno, di figure professionali con approfondite conoscenze dei prodotti venduti, con particolare riferimento alla capacità di individuare le esigenze dei Clienti e dare pronta risposta alle stesse assicurando sempre la conformità dei prodotti agli standard Normativi in vigore.
- Sviluppo di un sistema di gestione dell'organizzazione, che permetta alla Direzione un controllo (finanziario e gestionale) sempre maggiore sulle proprie attività, attraverso la pianificazione sistematica di obiettivi e la loro periodica revisione e la gestione consapevole dei rischi e delle opportunità.
- Disponibilità a rispondere tempestivamente e con efficacia ad ogni esigenza espressa dal cliente;
- Politica di scelta dei fornitori volta a privilegiare rapporti consolidati al fine di garantire la capacità tecnica degli stessi;
- Progettazione, l'attivazione e mantenimento della certificazione del sistema qualità aziendale come espressione di costante affidabilità del proprio operato in rapporto ad ogni situazione contrattuale.

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

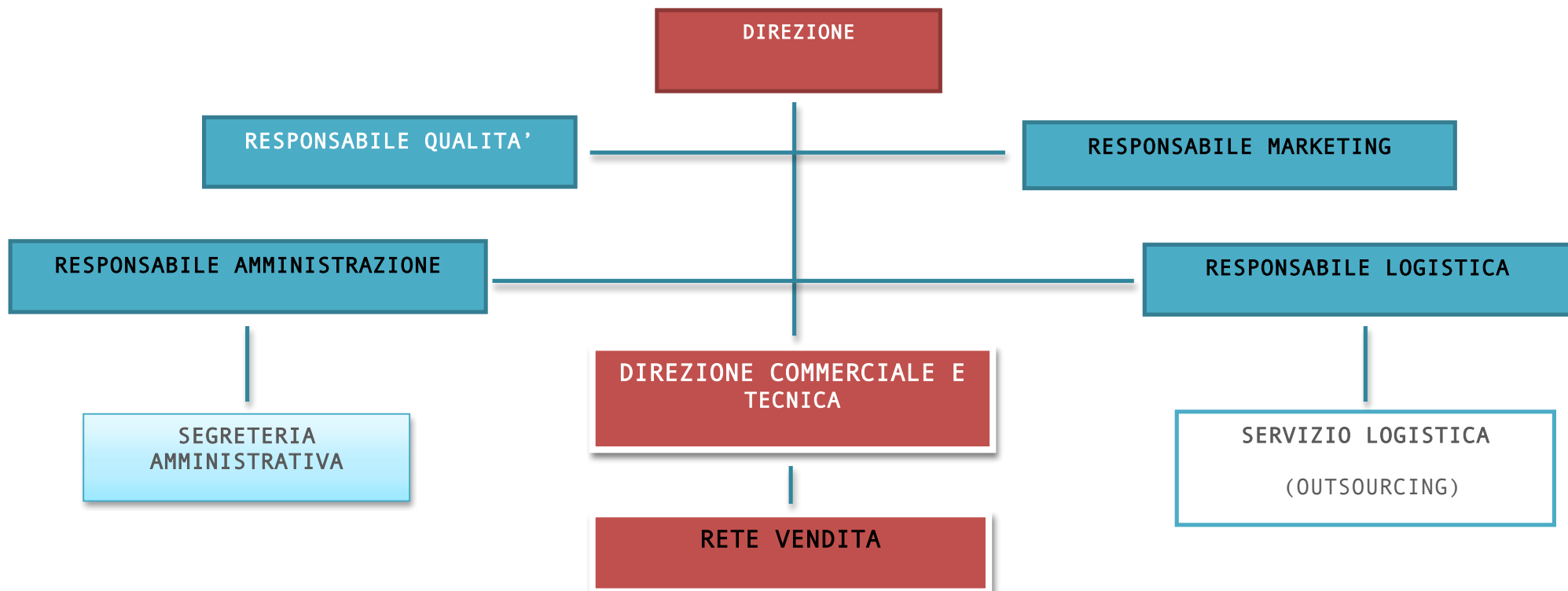
Il presente manuale si prefigge di fornire per tutte le realtà in rapporto con LORENZONI (Dipendenti, Clienti, fornitori, altre parti interessate) lo strumento che illustra le modalità adottate per la traduzione dei requisiti normativi definiti nella Norma UNI EN ISO 9001 (Edizione Dicembre 2015) in principi operativi in costante applicazione.

Il campo d'applicazione è esteso a tutti i processi aziendali di commercializzazione e fornitura di resistenze elettriche, termoelementi, strumentazioni elettroniche, cavi scaldanti per applicazioni in edilizia e termoidraulica, cavi scaldanti per applicazioni in processi industriali. Si precisa che l'azienda non sviluppa attività di progettazione poiché commercializza i propri prodotti sulla base di specifiche definite direttamente dai Clienti. Inoltre per l'attività commerciale non si rende necessario l'utilizzo di strumenti di misura.

MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

ORGANIGRAMMA

La struttura organizzativa dell'azienda è illustrata nell'organigramma di seguito riportato:



MANUALE OPERATIVO LORENZONI

PROCESSI AZIENDALI E LORO INTERAZIONE

LORENZONI ha definito il proprio sistema qualità secondo una logica per processi, ossia individuando i principali input ed output delle attività svolte e definendo per essi tutti gli adempimenti previsti per la corretta esecuzione, a tale scopo è stato definito un “Manuale Operativo” che per ciascun processo definisce:

- Responsabilità
- Modalità per la conduzione delle attività
- Regole per la gestione dei documenti in uso
- Comportamenti da osservare in caso di non conformità
- Indicatori per la misura del processo

I processi regolamentati sono riconducibili a:

- Direzione aziendale
- Vendite
- Acquisti
- Logistica
- Amministrazione
- Miglioramento continuo

Si riporta di seguito per ciascun processo la sintesi degli aspetti trattati.

Processo	Aspetti regolamentati
Direzione aziendale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definizione del contesto ➤ Marketing e gestione immagine aziendale ➤ Programmazione e consuntivazione andamento aziendale ➤ Gestione dei rischi e delle opportunità ➤ Controllo di gestione ➤ Assolvimento adempimenti legislativi e normativi ➤ Gestione del Personale ➤ Gestione dei documenti e dei dati
Vendite	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestione azioni commerciali ➤ Formulazione offerte e trattativa ➤ Ricevimento, controllo, accettazione ordini ➤ Rilevazione soddisfazione del Cliente ➤ Gestione problematiche con il Cliente / Resi

MANUALE OPERATIVO LORENZONI

Processo	Aspetti regolamentati
Acquisti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modalità acquisto prodotti da commercializzare ➤ Regolamentazione rapporto per acquisto servizio di logistica ➤ Modalità acquisto prestazioni professionali e beni di consumo ➤ Valutazione fornitori ➤ Gestione prodotti non conformi
Logistica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interfaccia operativa con società di logistica ➤ Controllo operato società di logistica
Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fatturazione e monitoraggio pagamenti da Clienti ➤ Pagamento dei fornitori ➤ Gestione sistemi informativi e Strumentazione di misura ➤ Gestione scadenziario aziendale
Miglioramento continuo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Audit interni ➤ Audit presso Fornitori ➤ Gestione progetti di miglioramento aziendale

MANUALE OPERATIVO LORENZONI

PROCEDURE E CORRELAZIONE CON SEZIONI DELLA NORMA

TITOLO	RIF. Norma ISO 9001-2015
Direzione aziendale	4 - 5 - 6
Vendite	8
Acquisti	8
Logistica	8
Amministrazione	7
Miglioramento continuo	9 - 10

Registrazione aggiornamenti

Data	Rev.	Descrizione
23/03/2007	0	Prima redazione
21/09/11	1	Revisione integrale a seguito di riorganizzazione aziendale
19/12/11	2	Revisione organigramma, integrazione campo di applicazione, integrazione procedure e correlazione con sezioni della norma
10/02/12	3	Aggiornamento organigramma
11/12/12	4	Aggiornamento elenco prodotti forniti, strumenti operativi non codificati, configurazione server aziendale, aggiornamento nota operativa
26/03/13	5	Aggiornamento organigramma, revisione verbale di consuntivazione
16/12/13	6	Integrazione Scopo e Campo di applicazione
09/05/14	7	Modifica procedura archiviazione offerte/conferme/fatture fornitori
18/05/16	8	Adeguamento allo standard ISO 9001-2015
12/06/17	9	Inserimento criteri specifici per l'applicazione del disciplinare verso i fornitori
04/02/19	10	Adeguamento e aggiornamento dopo introduzione del nuovo gestionale Business
10/12/20	11	Aggiornamento procedura per adeguamento prezzo prodotti