

 <p><b>ZUCCHETTI</b> Hospitality</p> <p>Organismo d'Ispezione <b>N° 391</b></p>	<p><b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b></p> <p><b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b></p>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 1 di 38

# MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE

secondo la  
UNI CEI EN ISO/IEC 17020

**ORGANISMO DI ISPEZIONE N° 391**

Copia N.° ..... distribuita in forma:

CONTROLLATA

NON CONTROLLATA

*Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione*  
Via Solferino 1 – Lodi (LO)  
Sede operativa: Via del Paracadutista 11 - 11/A - 11/B  
42122 REGGIO EMILIA

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 2 di 38

STATO DI AGGIORNAMENTO DEL MANUALE		
Rev.N°	Descrizione della revisione	Data
00	Emissione della prima edizione	27/11/2018
01	Revisione in base alle osservazioni ACCREDIA	05/06/2020
02	Revisione in base alle osservazioni ACCREDIA	26/11/2021
03	Revisione in base alle osservazioni ACCREDIA durante esame	21/02/2022
04	Rev. dopo assegnazione di Unioncamere del codice identificativo e cambiamento societario	15/07/2022
05	Revisione dopo il cambio del CDA di Sid Emilia per approvazione nuovo AD Modificato § 6.2 Dispositivi e apparecchiature	03/07/2023
06	Revisione per accorpamento di SID Emilia srl in Zucchetti Hospitality srl Modificati: § 5.1; § 5.2	30/05/2024

<b>Redazione R.O.I.</b>	<b>Approvazione Presidente e LR</b>
<b>Marcello Gianolio</b>	<b>Angelo Guaragni</b>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
<b>Data 30/05/2024</b>	<b>Data 30/05/2024</b>

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo  Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 3 di 38

## INDICE

Paragrafo	Contenuto	
§ 0	<b>GENERALITÀ ED INTRODUZIONE</b>	
§ 1	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	
§ 2	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	
§ 3	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>	
§ 4	<b>REQUISITI GENERALI</b>	
4.1	Imparzialità, indipendenza integrità professionale, trasparenza e riservatezza	
§ 5	<b>REQUISITI STRUTTURALI</b>	
5.1	Requisiti amministrativi	
5.2	Organizzazione e direzione	
§ 6	<b>REQUISITI PER LE RISORSE</b>	
6.1	Personale	
6.2	Dispositivi ed apparecchiature	
6.3	Subappalto	
§ 7	<b>REQUISITI DI PROCESSO</b>	
7.1	Metodi e procedure di ispezione	
7.2	Trattamento degli elementi da sottoporre ad ispezione e dei campioni	
7.3	Registrazioni delle ispezioni	
7.4	Rapporti di ispezione e certificati di ispezione	
7.5	Reclami e ricorsi	
7.6	Processi dei reclami e dei ricorsi	
§ 8	<b>REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE</b>	
8.1	Requisiti del Sistema di gestione	
8.2	Documentazione del sistema di gestione	
8.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	
8.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	
8.5	Riesame di direzione	
8.6	Audit interni	
8.7	Azioni correttive	
8.8	Azioni preventive	

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 4 di 38

## § 0 GENERALITÀ

Questo manuale è stato redatto in conformità alla ISO 17020:2012 e la numerazione corrisponde direttamente alla numerazione della ISO 17020, in particolare l'impostazione del sistema qualità segue le linee guida dell'opzione B di tale norma.

Il presente manuale documenta il nostro sistema di gestione e dimostra la capacità del nostro Organismo di Ispezione ad eseguire ispezioni e soddisfare i requisiti normativi.

## § 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento (nel seguito MQ) ha lo scopo di descrivere il sistema di gestione dell'Organismo di ispezione della conformità OI Zucchetti Hospitality S.r.l. che svolge attività di ispezione sugli strumenti di pesatura elettronici NAWI in classe III di tipo elettronico con portata massima fino a 300 kg.

In particolare definisce le politiche e le procedure dell'Organismo al fine di operare in conformità ai requisiti applicabili definiti nella norma UNI EN ISO/IEC 17020:2012 (norma di riferimento a livello nazionale, europeo e internazionale per gli Organismi di Ispezione) ed al Decreto Ministeriale n. 93 del 21 aprile 2017.

Il MQ copre i principali processi operativi e gestionali dell'Organismo, dando un'illustrazione di come questi vengono gestiti.

E', pertanto, un riferimento scritto per:

- > definire i compiti e le responsabilità coinvolte nella gestione del sistema;
- > verificare la coerenza fra i documenti di riferimento, le procedure ed il loro utilizzo;
- > migliorare continuamente le prestazioni erogate;
- > perseguire la soddisfazione dei clienti
- > garantire una corretta esecuzione delle attività di verifica.

Il sistema di gestione per la qualità dell'Organismo di Ispezione di tipo C, in quanto parte del sistema di gestione per la qualità aziendale, rispetta, ove possibile, le prescrizioni contenute nei documenti del sistema qualità predisposti dalla Zucchetti Hospitality per la certificazione UNI EN ISO 9001.

L'attività accreditata da ACCREDIA secondo la UNI ISO 17020 copre il processo di "**Verificazione periodica sugli strumenti di pesatura**".

## § 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 5 di 38

Il presente Manuale soddisfa le prescrizioni delle seguenti normative, regolamenti, decreti e circolari ministeriali o fa ad esse riferimento:

### ***Riferimenti normativi, regolamenti***

1. UNI CEI EN ISO/IEC 17020: 2012 “Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni”
2. UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2017 “Requisiti generali per la competenza dei Laboratori di prova e taratura”
3. UNI CEI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”
4. UNI CEI EN ISO 9000:2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario”;
5. Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA RG-09 revisione 10 EC del 07/04/2021
6. Regolamenti ACCREDIA RG 01 rev. 04 del 18/07/2017 e RG 01-04 rev. 1 del 18/07/2017
7. Application of ISO/IEC 17020:2012 for the Accreditation of Inspection Bodies ILAC-P15 del 05/2020
8. ILAC Policy on the Traceability of Measurement Results ILAC P10:07/2020
9. D.L. N° 81/2008 “Testo unico sulla sicurezza del lavoro”
10. Misure del Governo: Protocollo Sicurezza 24 Aprile 2020
11. Guida INAIL per la valutazione del rischio COVID-19
12. ISO 45001:2018 Sistema di gestione per la sicurezza
13. Reati del D.Lgs. 231/01 per la Responsabilità amministrativa
14. Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali

### ***Legislazione tecnica vigente (documenti principali)***

15. R.D. n.7088 del 23.08.1890 “Approvazione del Testo Unico delle leggi sui pesi e sulle misure nel Regno D'Italia del 20.07.1890 n. 6991”.
16. R.D. n.242 del 31.01.1909 “Approvazione del regolamento per il servizio metrico”.
17. Legge n.600 del 17.07.1954 “Riordinamento del servizio metrico e modifica dei diritti metrici”.
18. Direttiva 2014/31/UE del 26/02/2014 relativa agli strumenti per pesare a funzionamento non automatico.
19. D. L. N° 40 del 24/02/1997 “Attuazione Direttiva CE 90/384/CEE sull'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri in materia di strumenti per pesare a funzionamento non automatico”
20. D. L. 553627 del 19/05/99 “Criteri per la determinazione delle zone di gravità di utilizzazione degli strumenti per pesare a funzionamento non automatico le cui prestazioni sono sensibili alle variazioni dell'accelerazione di gravità”.

 Organismo d'Ispezione <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 6 di 38

21. UNI CEI EN 45501 del 28/02/2015 “Aspetti metrologici degli strumenti ad equilibrio non automatico”
22. UNI CEI EN ISO 17025 del 2017 Norma di riferimento riguardante i “Requisiti generali per le competenze di laboratori di prova e di taratura”.
23. OIML R111 ed.2004 “Requisiti tecnici e metrologici delle classi di precisione delle masse campione”.
24. Guida EURAMET cg-18 “Guidelines on the calibration of non automatic weighing instruments”.
25. JCGM Guide 100 (ISO/IEC 98-3:2008) “Evaluation of measurement data - Guide to the expression of uncertainty in measurement”.
26. VIM Vocabolario Internazionale della Metrologia
27. DM n.83 del 19/05/2016 “Attuazione della direttiva 2014/31/UE concernente l'armonizzazione delle legislazioni degli Stati membri relative alla messa a disposizione sul mercato di strumenti per pesare a funzionamento non automatico. (GU n.121 del 25-5-2016 i)
28. D.M. n. 93 del 21 aprile 2017 Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea (su G.U. del 20-6-2017 n.141).

### § 3            **TERMINI E DEFINIZIONI**

 Organismo d'Ispezione N° 391	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 7 di 38

Nel presente Manuale della Qualità si applicano le definizioni della norma ISO 9000:2015 e più in generale all'elenco normativo e delle attività di ispezione di cui alla sezione 2 del MQ.

**Analisi del rischio:** Processo di comprensione della natura del rischio (utilizzo delle informazioni disponibili per l'identificazione della minaccia) e di determinazione del livello di rischio

**Azione correttiva:** Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

**Azione preventiva:** Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

**Cliente/Utente:** Organizzazione o persona destinataria di impianti, prodotti, servizi.

**Conformità:** Soddisfacimento di un requisito.

**Conseguenza:** Esito di un evento che influenza gli obiettivi.

**Contesto:** Definizione dei parametri esterni ed interni da tenere in considerazione quando si gestisce il rischio e si definiscono il campo di applicazione ed i criteri di rischio per la politica di gestione del rischio.

**Controllo:** attività di misura, esame, prova per una o più caratteristiche di un prodotto o di un servizio, a fronte di requisiti specificati, al fine di accertarne la conformità o per individuare spazi di miglioramento.

**Controllo del rischio:** Misura che sta modificando il rischio

**Criteri di rischio:** Termini di riferimento a fronte dei quali è valutata la significatività del rischio

**Contenzioso:** adito, da parte di Soggetti aventi causa, a procedure legali a tutela di diritti e interessi propri ritenuti lesi dall'operato dell'Organismo

**Correzione:** Azione per eliminare una non conformità rilevata.

**Fornitore:** sostituisce il termine "subfornitore" del precedente Manuale Qualità e corrisponde ad un'organizzazione o persona che fornisce prodotti/servizi a OI Zucchetti Hospitality, nell'ambito di un rapporto contrattuale.

**Gestione del rischio:** Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo una organizzazione con riferimento al rischio

**Gravità:** Livello di un potenziale rischio

**Identificazione del rischio:** Processo di ricerca, individuazione e descrizione dei rischi

**Livello di rischio:** Espressione quantitativa di un rischio o combinazione di rischi, espresso in termini di combinazione di conseguenze e della loro verosimiglianza.

**Imparzialità:** Presenza di obiettività

**Ispezione:** Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio, o di una installazione, o di una loro progettazione, e determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.

**Istruzione Tecnica:** documento che descrive le modalità operative per l'esecuzione di specifiche operazioni.

**Non conformità:** Mancato soddisfacimento di un requisito.

**Obiettivo per la qualità:** Qualcosa cui ci si aspira o a cui si mira, relativo alla qualità.

**Organismo di ispezione:** Organismo che esegue ispezioni

 Organismo d'Ispezione N° 391	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 8 di 38

**Organizzazione:** sostituisce il termine “fornitore” e corrisponde a OI Zucchetti Hospitality; essa è costituita dall’insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni ordinatamente stabilite.

**Parti interessate:** parti con le quali l’Organizzazione si rapporta nello svolgimento delle proprie attività, aventi interesse nelle prestazioni o nel successo di OI Zucchetti Hospitality (clienti, proprietari o soci, dipendenti, fornitori, banche, sindacati, partners, collettività).

**Pianificazione della qualità:** Parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi.

**Ponderazione del rischio:** Processo di comparazione dei risultati dell’analisi del rischio rispetto ai criteri di rischio per determinare se il rischio e/o la sua espressione quantitativa sia accettabile o tollerabile.

**Portatore di interesse:** Persona od organizzazione che può influenzare, essere influenzata da, o percepire se stessa come influenzata da una decisione o attività

**Probabilità:** Possibilità che si verifichi una minaccia od un’opportunità.

**Processo di gestione del rischio:** Applicazione sistematica delle politiche, procedure e prassi di gestione alle attività di comunicazione, consultazione, definizione del contesto e identificazione, analisi, ponderazione, trattamento, monitoraggio e riesame del rischio

**Procedura:** Modo specificato per svolgere un’attività o un processo.

**Procedura documentata:** Documento che descrive le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l’esecuzione dei processi o di parte di essi.

**Processo:** Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. Gli elementi in entrata in un processo provengono generalmente da elementi in uscita da altri processi.

I processi in un’organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore.

**Prodotto:** Risultato di un processo.

L’assicurazione della qualità è principalmente mirata al prodotto che si intende realizzare.

**Progetto:** Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

**Realizzazione di un servizio:** insieme di attività di OI Zucchetti Hospitality, che coinvolgono risorse ed infrastrutture necessarie per rendere disponibile il servizio.

**Reclamo:** Espressione d’insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di ispezione, relativa alle attività di tale organismo, per la quale è attesa una risposta

**Registrazione:** Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

**Requisito:** Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

**Ricorso, Appello:** Richiesta indirizzata dal fornitore dell’elemento da sottoporre ad ispezione all’organismo di ispezione, per la riconsiderazione, da parte di tale organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell’oggetto

**Riesame:** Attività effettuata per riscontrare l’idoneità, l’adeguatezza e l’efficacia dell’oggetto del riesame a conseguire gli obiettivi stabiliti.

 Organismo d'Ispezione N° 391	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 9 di 38

**Riesame del sistema di gestione per la qualità:** Uno dei compiti dell'alta direzione è quello di effettuare valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del sistema di gestione per la qualità rispetto alla politica ed agli obiettivi per la qualità. Questo riesame può comprendere la valutazione dell'esigenza di adattare la politica e gli obiettivi per la qualità al variare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate. Il riesame comprende la determinazione delle esigenze per eventuali azioni. Per questi riesami del sistema di gestione per la qualità vengono utilizzati, tra le altre fonti di informazione, i rapporti delle verifiche ispettive.

**Rintracciabilità:** Capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione dell'oggetto o dell'attività che si sta considerando.

**Rischio:** Probabilità che si verifichi la minaccia in combinazione con la gravità di tale minaccia: è l'effetto dell'incertezza sugli obiettivi, inteso come scostamento da quanto atteso - positivo e/o negativo. Gli obiettivi possono presentare aspetti differenti

**Servizio:** Risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il cliente, che è generalmente intangibile.

**Sistema di gestione:** Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.

**Sistema di gestione per la qualità:** La parte del sistema di gestione generale che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la politica per la qualità.

**Soddisfazione del cliente:** Percezione da parte del cliente di quanto le sue esigenze presenti e future, implicite ed esplicite siano state soddisfatte.

**Validazione:** Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.

**Certificato di ispezione:** Documento che riporta i risultati dei controlli ispettivi ed esprime un giudizio di conformità o adeguatezza dell'oggetto ispezionato.

**Verifica ispettiva; audit:** Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 10 di 38

<b>CODIFICA TERMINOLOGIE E DOCUMENTI QUALITÀ</b>	
Abbreviazione/ Acronimo	Nome completo
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
LR	Legale rappresentante
IO	Istruzione Operativa
IT	Istruzione Tecnica
Mod.	Modulo allegato al Manuale Qualità o alle procedure
MQ	Manuale Qualità
NC	Non conformità
PO	Procedura Operativa
RA	Responsabile amministrativo
Resp. o R.	Responsabile
Rev.	Revisione
ROI	Responsabile Organismo di Ispezione
RQ	Responsabile qualità
SGQ	Sistema di gestione per la Qualità
Uff.	Ufficio
V.I.I.	Verifica ispettiva interna
VP	Verificazione periodica
VROI	Vice Responsabile Organismo d'Ispezione

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 11 di 38

## § 4      REQUISITI GENERALI

### 4.1 Imparzialità, indipendenza integrità professionale, trasparenza e riservatezza

La verifica periodica sugli strumenti di pesatura effettuata dall'O.I. è sempre svolta con imparzialità allo scopo di garantire fiducia nell'operato dei tecnici che erogano tale servizio.

L'Organismo non ha alcun conflitto di interesse che possa minare la fiducia degli stakeholders per le decisioni prese dall'Organismo di Ispezione, in quanto non svolge attività di consulenza, direttamente o tramite società controllate e garantisce che il suo personale è libero da ogni conflitto di interesse.

Per garantire ciò, i rischi che possono compromettere l'obiettività delle attività svolte dall'Organismo di Ispezione vengono periodicamente identificati, analizzati e presidiati. Ciò è effettuato in forma documentata tramite un processo chiamato "Analisi dei rischi ed opportunità" che viene attivato almeno una volta all'anno, in sede di riesame della direzione, nell'ambito del quale vengono elencati i rischi, definita la probabilità che si manifestino e le azioni atte a eliminarli o minimizzarli.

Zucchetti Hospitality O.I. soddisfa i criteri stabiliti per gli organismi di Tipo C inerenti a indipendenza, imparzialità e riservatezza, compresa la possibilità di riparazione e di verifica periodica effettuata esclusivamente dai tecnici (attività non eseguita dal ROI e vice ROI). Tale eccezione è permessa esplicitamente dal decreto che regola i criteri dei controlli metrologici (art. 4 comma 18 ed Allegato I comma 3, decreto 21 aprile 2017, n. 93).

L'Organismo assicura che il suo personale impegnato in attività di verifica periodica non entra in conflitto con l'indipendenza di giudizio e con l'integrità professionale in relazione alle proprie incombenze.

L'impegno a non svolgere attività conflittuali e a comunicare eventuali casi in cui le attività possono generare conflitto di interesse relativamente all'attività svolta, viene sottoscritto all'atto dell'assunzione per il personale dipendente, mentre per i collaboratori esterni è sottoscritto all'atto della firma del contratto di collaborazione.

Lo stesso documento (chiamato codice deontologico) impegna alla riservatezza, il personale coinvolto nelle verificazioni periodiche.

Tale impegno comprende:

- il rispetto del segreto d'ufficio soprattutto sui risultati delle verificazioni e su ogni altra informazione acquisita nell'ambito dell'espletamento delle attività di verifica;
- il divieto ad utilizzare a fini privati le informazioni di cui si viene a conoscenza.

 <b>ZUCCHETTI</b> Hospitality <i>Organismo d'Ispezione</i> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI          GESTIONE PER LA QUALITÀ          DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo          Ispezione</b>	<b>Data: 30/05/2024</b>
		<b>Revisione: 06</b>
		Pagina 12 di 38

Zucchetti Hospitality OI opera nella piena conformità ed applicazione del GDPR 679/2016 circa il trattamento dei dati forniti dall'Organizzazione.

Zucchetti Hospitality OI pertanto ha previsto che:

- la documentazione riportante risultati delle verificazioni periodiche, su supporto cartaceo o elettronico, sia conservata all'interno del Laboratorio Metrologico a cui può accedere solo il personale autorizzato.
- gli accessi ai dati archiviati su supporto informatico siano, inoltre, protetti da profili di accesso con password.
- sistemi di protezione e salvaguardia (back-up) delle informazioni e registrazioni di tipo elettronico operino 24 ore su 24.
- I tecnici possono accedere alla documentazione non modificabile inserita i Google Drive attraverso il proprio profilo di autenticazione

Allo scopo di correggere eventuali problemi che dovessero accadere, OI Zucchetti Hospitality ha definito ed applica regole e procedure per la gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi da parte dei soggetti richiedenti o intestatari della verifica periodica ed ogni altro soggetto direttamente e/o indirettamente coinvolto.

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo  Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 13 di 38

## § 5 REQUISITI STRUTTURALI

### 5.1 Requisiti amministrativi

L'organismo di Ispezione è una struttura tecnico-organizzativa dedicata alle attività di verifica periodica su strumenti di pesatura facente parte della Zucchetti Hospitality S.r.l.

Come si può evincere dall'organigramma "allegato 1", La Direzione Generale di Zucchetti Hospitality S.r.l., ha confermato il responsabile dell'Organismo d'Ispezione (ROI) con dipendenza diretta dal legale rappresentante della Zucchetti Hospitality S.r.l.

Poiché l'Organismo fa parte di un'entità più ampia (Zucchetti Hospitality S.r.l.), la Direzione della Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione ha redatto una procura speciale per il Responsabile della Verifica Periodica che è anche il Responsabile dell'Organismo di Ispezione in modo da potergli far assumere le responsabilità legali per tutte le Attività di Ispezione.

E' adeguatamente provvisto di assicurazione per coprire le responsabilità derivanti dalle proprie attività. ( verifica periodica e riparazione).

Le risorse finanziarie necessarie allo svolgimento delle attività di ispezione sono derivate dai proventi delle attività svolte.

### 5.2 Organizzazione e direzione

#### a) Presentazione Aziendale di Zucchetti Hospitality S.r.l.

*Ragione sociale: **Zucchetti Hospitality S.r.l. via Solferino, 1 – 26900 – Lodi (LO)***

*Sede Legale: **via Solferino, 1 – 26900 – Lodi (LO)***

*Sede operativa: **via del Paracadutista, 11AB - 42122 - Reggio nell'Emilia***

*telefono 0522/232060 - email: [sidemilia-oi@sidemilia.com](mailto:sidemilia-oi@sidemilia.com)*

*partita I.V.A. 02894171202*

*La gestione della società è affidata al CdA composto da:*

*Presidente del CdA: Medea s.r.l.*

*Amministratore delegato: Sig. Farinelli Sergio*

*Rappresentante Legale: Sig. Angelo Guaragni*

SID EMILIA S.r.l. è stata costituita il 01 dicembre 1987 da 6 soci ed ha iniziato l'attività di commercio all'ingrosso il 15/04/1988 a Reggio Emilia per poi aprire successivamente unità locali a Modena, Castelnovo né Monti, Lippo di Calderara di Reno (BO), Parma(PR), Mantova (MN), Lodi (LO) e Viadana (MN) ed avvalendosi per la distribuzione di misuratori fiscali e p.o.s. in altre province, di rivenditori autorizzati.

Da subito l'attività prevalente è stata la commercializzazione ed assistenza di misuratori fiscali poi affiancata dalla commercializzazione ed assistenza di terminali p.o.s. per la gestione e l'automazione del negozio, sistemi informatici applicativi e computers, bilance

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo  Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 14 di 38

elettroniche, meccaniche e di precisione omologate, etichettatrici manuali ed automatiche, attrezzature per negozi e supermercati, software applicativi, per poi ampliare ulteriormente la propria gamma con sistemi computerizzati per la gestione di ristoranti, mense, alberghi e lavanderie e il software gestionale “Soluzione Negozio”.

I prodotti commercializzati sono di marchi prestigiosi alcuni conosciuti a livello europeo e/o mondiale altri si collocano tra i migliori a livello nazionale; per citarne alcuni :

Bizerba, Wincor-Nixdorf, Datalogic, Fac, Manconi, La Felsinea, La Minerva, Lavezzini, CEI System, FIA Boston.

La Società è via via cresciuta nel tempo per arrivare all'attuale dimensione di circa 50 addetti tra dipendenti e collaboratori.

In data 14/06/2022 la società Zucchetti Hospitality S.r.l. con sede in via Solferino, 1 – 26900 – Lodi (LO) ha acquisito l'intero capitale sociale della Sid Emilia S.r.l..

La Zucchetti è la prima software house italiana con software applicativi creati per rispondere alle diverse esigenze di aziende professionisti e associazioni.

Zucchetti nella persona dell'amministratore sig. Angelo Guaragni ha trovato una perfetta complementarità tra le attività di Zucchetti e quelle del gruppo Sid Emilia vedendone un'integrazione con i propri prodotti e servizi, già da oggi il gruppo può proporre un'ampia offerta di servizi e soluzioni innovative.

In data 01/04/2024 è avvenuta la fusione per incorporazione di SID Emilia S.r.l. in Zucchetti Hospitality S.r.l.

#### **b) Presentazione Aziendale Zucchetti Hospitality S.r.l. Organismo Ispezione. (Organismo di Ispezione di tipo C)**

Ragione sociale: Zucchetti Hospitality S.r.l. Organismo Ispezione

Sede Legale: Via Solferino n°1 – 26900 Lodi (LO)

Sede operativa: Via del Paracadutista n°11 AB - 42122 Reggio nell'Emilia

telefono 0522/232060 email: [sidemilia-oi@sidemilia.com](mailto:sidemilia-oi@sidemilia.com)

partita I.V.A. 02894171202,

Aree e Locali adibiti all'attività: uffici e laboratorio situati presso la sede operativa

A settembre 2018 SID Emilia S.r.l. OI che nel 2012 era stata riconosciuta come Laboratorio di VP su strumenti di pesatura, ha avviato un nuovo progetto per poter operare con nuovo soggetto giuridico chiamato “SID Emilia S.r.l. Organismo di Ispezione” di tipo C, che porterà l'azienda a divenire Organismo di ispezione per la verifica degli strumenti di pesatura, accreditato da ACCREDIA conformemente alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e ai requisiti di UNIONCAMERE.

In data 20 Maggio 2022 l'Organismo d'Ispezione di Sid Emilia S.r.l. ha ricevuto l'Accreditamento da ACCREDIA e pochi giorni dopo, a seguito della presentazione della

 Organismo d'Ispezione <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 15 di 38

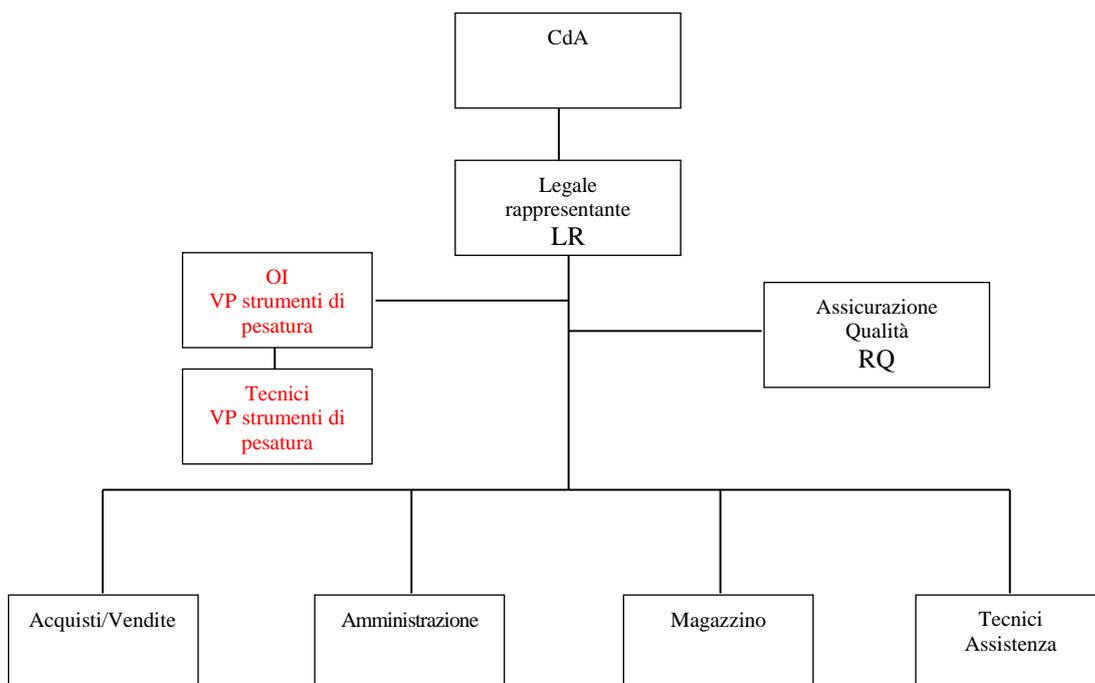
SCIA, ha ricevuto da UNIONCAMERE il numero 391 quale Organismo d'Ispezione per operare nell'attività di Verificazione Periodica strumenti di pesatura non automatici.

### c) Struttura Organizzativa

Zucchetti Hospitality S.r.l. Organismo Ispezione ha definito e documentato le responsabilità, le autorità, i compiti ed i rapporti reciproci del personale attraverso efficaci strumenti di rappresentazione, come l'organigramma ed il mansionario (inseriti nel presente MQ) per una corretta ed efficace gestione del Sistema Qualità.

La struttura aziendale di Zucchetti Hospitality OI con all'interno l'Organismo d'Ispezione può essere efficacemente rappresentata dal seguente organigramma aziendale:

### Organigramma funzionale nominativo della Zucchetti Hospitality OI



 Organismo d'Ispezione <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 16 di 38

**In rosso le aree interessate all'accreditamento come O.I. VP bilance**

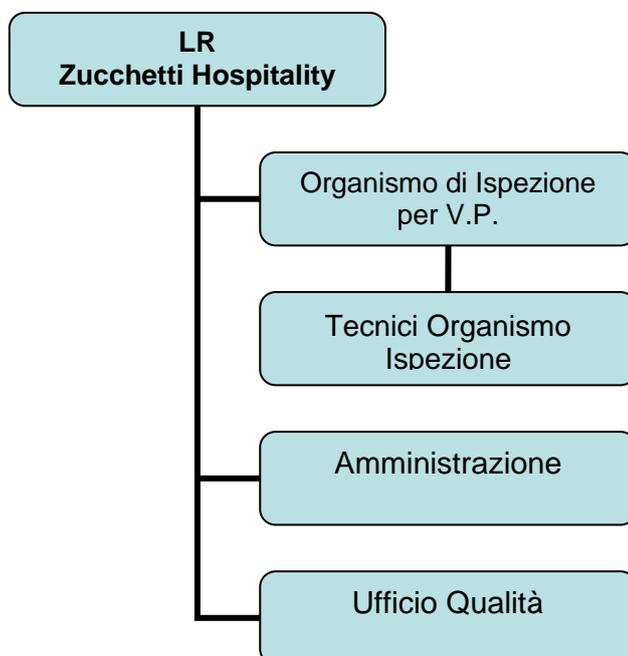
Come si vede nell'organigramma la Zucchetti Hospitality e di quello dell'OI, l'azienda è strutturata in processi sotto il controllo di un Legale rappresentante.

- Le varie funzioni gestiscono i processi primari di VP misuratori fiscali ed assistenza tecnica e quelli di supporto (direzione, contabilità/amministrazione/finanza, gestione del personale, servizio di prevenzione e protezione, qualità).

I processi della S.r.l. sono certificati ISO 9001.

- Un processo primario separato e gestito sotto accreditamento ACCREDIA è demandato all'Organismo di Ispezione Zucchetti Hospitality OI che ha il compito delle "Verificazioni periodiche strumenti di pesatura" .

L'Organigramma dell' Organismo di Ispezione verificaione periodica strumenti di pesatura risulta pertanto essere il seguente:



In riferimento ad ogni funzione aziendale, sono di seguito descritte le responsabilità secondo un mansionario che tiene conto di tutte le attività svolte all'interno di Zucchetti

 <p><b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b></p>	<p><b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b></p> <p><b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b></p>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 17 di 38

Hospitality OI, senza esclusione di alcuno, poiché il coinvolgimento del personale a tutti i livelli costituisce l'essenza dell'organizzazione aziendale stessa.

La presentazione delle responsabilità attribuite alle funzioni aziendali è volutamente essenziale e sintetica, in quanto nelle singole procedure vengono individuate le responsabilità specifiche e la descrizione delle modalità esecutive.

### C.d.A

- Definisce gli obiettivi e le strategie di medio e lungo periodo
- Approva le strategie di breve periodo
- Attiva, analizza e approva il budget ed i piani operativi
- Definisce ed approva la struttura organizzativa ed il fabbisogno di risorse
- Valuta le attività ed i risultati
- Definisce l'impiego delle risorse finanziarie
- Approva ed autorizza gli investimenti e le spese relative
- Rappresenta la società nelle sedi istituzionali
- Definisce in sede di C.d.A. le strategie commerciali e di marketing
- Approva l'impostazione e l'implementazione del Sistema Qualità
- Concede piena autonomia operativa al Legale Rappresentante dell'Organismo di Ispezione

Il **LEGALE RAPPRESENTANTE** ha la responsabilità di:

- legale rappresentanza della Zucchetti Hospitality OI che ha delegato il ROI dell'O.I. ad operare in piena autonomia;
- definire le risorse necessarie al mantenimento e miglioramento del sistema di gestione per la qualità;
- effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità;
- approvare il manuale per la qualità e le procedure gestionali;
- approvare le modifiche ai documenti del sistema di gestione aziendale;
- definire gli obiettivi aziendali;
- gestire le relazioni esterne;
- gestione dei reclami quale figura "terza".

il LR, inoltre, predispone che l'Organismo d'Ispezione, pur facendo parte di una organizzazione più ampia (la Zucchetti Hospitality), svolga l'attività di verifica periodica in maniera distinta, autonoma e separata dalle altre attività della società "madre".

Il **Responsabile Amministrativo** ha la responsabilità della:

- raccolta ed elaborazione dei dati per la gestione economica della Società
- fatturazione, dei pagamenti e della corretta gestione economica
- cura i rapporti con le banche
- gestisce in maniera separata la contabilità dell'O.I.

**Il Responsabile Qualità:**

è funzionalmente in staff alla Direzione, ad esso competono le responsabilità di:

 <p><b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b></p>	<p><b>MANUALE DEL SISTEMA DI</b> <b>GESTIONE PER LA QUALITÀ</b> <b>DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo</b> <b>Ispezione</b></p>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 18 di 38

Predisporre, sviluppare e mantenere un SGQ adatto alle esigenze dell'Organizzazione e conforme alle norme UNI-EN ISO 9001 e 17020.

Cura la redazione, la distribuzione e l'aggiornamento del Manuale Qualità e delle procedure e della modulistica.

Verifica le necessità di intraprendere azioni correttive e preventive.

Gestisce ed archivia la documentazione di sistema.

Prepara, propone ed aggiorna l'analisi del contesto e quella dei rischi.

La Direzione provvede inoltre a rendere disponibile ed addestrare il personale per la gestione e le verifiche del SGQ, al fine di conseguire gli obiettivi prestabiliti.

Le verifiche ispettive (audit) di Sistema sono pianificate ed organizzate dal Responsabile Qualità in accordo con il ROI e servono a riscontrare la conformità alle prescrizioni stabilite.

**Responsabile Organismo di Ispezione (detto anche Responsabile Tecnico):** per *Verificazione Periodica strumenti di pesatura*

E' responsabile di assicurare che le attività di verifica siano effettuate in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e al Decreto 21 aprile 2017, n. 93 e che le risorse assegnate all'Organismo di Ispezione siano utilizzate in modo da garantire un servizio di qualità nelle operazioni di verifica;

È responsabile della gestione dell'Organizzazione sia in termini economici che in termini di rapporti umani.

E' il garante che tutto il personale dell'OI sia libero da vincoli di natura commerciale o finanziaria e da rapporti societari con i titolari degli strumenti metrici.

Si accerta che il personale incaricato della verifica periodica possieda una adeguata formazione tecnica e professionale e ne supervisiona l'attività.

Valuta i risultati delle verificazioni periodiche, assicurandosi della loro correttezza ed attendibilità e firma, per verifica ed approvazione, i rapporti di verifica.

Provvede direttamente, secondo le necessità, alla esecuzione delle verificazioni.

Il Responsabile Tecnico:

- Predisporre che la fatturazione degli interventi sia gestita in maniera separata (tramite un codice identificativo) dal resto dell'attività della Zucchetti Hospitality
- Provvede alla conferma metrologica periodica, direttamente o tramite centri autorizzati o centri LAT-ACCREDIA, della strumentazione utilizzata.
- Provvede a tarare o far tarare la strumentazione di lavoro.
- Intraprende azioni necessarie a verificare se le ispezioni eseguite con una apparecchiatura riscontrata difettosa siano rimaste o meno entro limiti accettabili o se debbano essere ripetute.
- Pianifica ed esegue gli audit interni ed esterni sui tecnici dell'OI.
- Provvede alla gestione della strumentazione di misura.
- Provvede alla formazione metrologica e tecnica del personale.
- Provvede alla verifica del rapporto di ispezione seguito dal tecnico e alla sua validazione
- Provvede all'emissione del certificato d'ispezione (con univoca identificazione riportante la data di rilascio, cioè validazione del rapporto).
- Comunica alla Camera di Commercio di competenza ed a Unioncamere le verificazioni effettuate.

 Organismo d'Ispezione <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 19 di 38

- Tiene aggiornato il registro delle verificazioni.
- Provvede alla archiviazione di tutti i documenti prodotti in ogni fase della sua attività (report di prova, schede tecniche delle apparecchiature, procedure di taratura ecc.).
- Tiene i contatti e cura i rapporti con l'ente di accreditamento.

#### **Sostituto del Responsabile Organismo di Ispezione:**

L'organismo di ispezione, in caso di assenza del responsabile, ha nominato un sostituto in grado di assumere la responsabilità per i servizi di ispezione.

Lo scopo è di soddisfare il bisogno di una direzione competente in assenza del ROI.

Il delegato svolge gli stessi compiti del ROI.

#### **Tecnico Organismo di Ispezione (personale interno):**

- Esegue l'attività di verifica periodica degli strumenti di pesatura secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento e secondo le procedure e le istruzioni interne
- Il suo compito comprende:
  - la gestione dei contatti con i clienti per la preparazione delle verificazioni periodiche;
  - l'effettuazione delle verificazioni con l'utilizzo delle apparecchiature e strumenti in dotazione;
  - la compilazione del Libretto Metrologico.
- Si interfaccia con il ROI per le attività legate alla VP degli strumenti di pesatura (gestione dei clienti e dei rapporti di verifica).

#### **Tecnico Organismo di Ispezione (personale esterno):**

I tecnici con cui è stato stipulato un contratto di servizio di Verificazione Periodica sugli strumenti di pesatura in qualità di operatori esterni dell'Organismo d'Ispezione dovranno eseguire le stesse attività del personale interno.

Tali tecnici, per poter operare, devono rispondere agli stessi requisiti minimi richiesti per il personale interno (MdQ 35).

Anche se fossero già tecnici di VP per conto proprio o di altri Organismi prima di poter operare dovranno subire una formazione adeguata, conoscere le nostre procedure, modulistica e soprattutto il regolamento dell'Organismo di Ispezione Zucchetti Hospitality. Dovranno altresì firmare il codice deontologico (MdQ 34).

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 20 di 38

## § 6 REQUISITI PER LE RISORSE

### 6.1 Personale

La Direzione Generale di Zucchetti Hospitality ha nominato un responsabile tecnico, chiamato responsabile dell'Organismo di Ispezione della OI Zucchetti Hospitality (ROI), qualificato e di adeguata esperienza nelle attività di metrologia legale, nella pesatura e nel Sistema di Gestione della Qualità.

Tale figura ha la responsabilità globale delle attività di ispezione in conformità alla norma ISO 17020.

Parimenti il LR di Zucchetti Hospitality, ha designato il Responsabile Qualità, il quale, indipendentemente da altri compiti, ha l'autorità e la piena responsabilità per la gestione dell'assicurazione qualità all'interno dell'organismo di ispezione.

La Direzione di Zucchetti Hospitality assicura che il personale addetto alle attività di ispezione (dipendente ed eventualmente collaboratore esterno) – possieda la competenza necessaria per il corretto adempimento delle funzioni ad esso affidate.

Le evidenze del possesso della necessaria competenza trovano riscontro nelle registrazioni riportate sulla “scheda del personale” (MdQ 28).

L'adeguata “copertura” tra requisiti richiesti e requisiti posseduti costituisce attestazione della “qualifica completa ed autonoma”; se invece si riscontra un gap tra requisiti richiesti e posseduti, tale gap va colmato con una formazione mirata.

Zucchetti Hospitality OI ha elaborato un codice di condotta (Codice Deontologico -MdQ 34- e Regolamento) per il proprio personale.

Tale codice include questioni riguardanti l'etica del lavoro, l'imparzialità, la sicurezza personale, le relazioni con i clienti, le regole della società in maniera tale da assicurare che lo staff dell'organismo d'ispezione abbia il giusto comportamento quando opera a nome e per conto di Zucchetti Hospitality OI.

Il personale permanente è composto da dipendenti di Zucchetti Hospitality S.r.l. che sono assunti con contratto a tempo indeterminato (tempo pieno o part-time).

Impegno primario e costante della Direzione dell'O.I. è di assicurarsi che il personale sia adeguatamente addestrato per svolgere le attività di riparazione e di verifica periodica sugli strumenti di pesatura.

A tale scopo il Responsabile dell'Organismo di Ispezione è incaricato di attuare un sistema di monitoraggio con gli audit sul campo e con la valutazione annuale effettuata prima della stesura del riesame di direzione che, tra le altre cose, prevede come punto specifico di analisi la valutazione delle risorse delle esigenze di addestramento e di formazione.

A fronte dell'erogazione di addestramento ne viene poi verificata l'efficacia attraverso la valutazione dell'operato quotidiano dei tecnici a cui l'addestramento è stato erogato e attraverso la valutazione periodica dell'effetto che tale addestramento ha avuto sulla qualità dei servizi erogati.

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 21 di 38

## 6.2 Dispositivi ed apparecchiature

L'O.I. dispone di strutture ed attrezzature adeguate, che consentono lo svolgimento di tutte le attività connesse ai servizi di ispezione da svolgere.

L'Organismo di Ispezione ha sviluppato e applica un programma documentato per il controllo delle apparecchiature utilizzate per le verificazioni periodiche.

Tutte le apparecchiature utilizzate dall'Organismo di Ispezione sono di proprietà di Zucchetti Hospitality che le ha date in prestito d'uso gratuito all'O.I.

La responsabilità per la idoneità e lo stato di taratura degli strumenti usati nell'ispezione, ricade unicamente sul Responsabile dell'O.I..

Le apparecchiature sono opportunamente identificate e sottoposte ad ispezione visiva, controlli funzionali, a manutenzione ed eventuale ricalibratura, in conformità a procedure ed istruzioni documentate.

L'Organismo dispone di un elenco di tutte le attrezzature e strumenti utilizzati per l'esecuzione delle prove e misure correlate all'attività di ispezione svolta (MdQ 23 Elenco Strumenti). Si tratta di strumentazione elettronica (comparatori), di masse per la verifica della correttezza delle misure delle bilance sottoposte a verifica periodica più altra strumentazione (non soggetta a taratura) di tipo dimensionale, meccanico ed elettrico.

Ciascun strumento è corredato da una scheda MdQ24 "Scheda Strumento" comprendente tutti gli elementi di identificazione richiesti.

Ove applicabile, le apparecchiature sono provviste di contrassegno indicante lo "stato della taratura", comprensivo di data di effettuazione o data di scadenza.

I criteri di gestione delle attrezzature e strumentazioni formano oggetto di apposita Procedura gestionale PO 11 "Taratura strumenti" che prevede, anche, il divieto dell'uso degli strumenti e delle attrezzature da parte di persone non autorizzate.

La stessa procedura specifica il "modus operandi" per il trattamento delle apparecchiature difettose.

I campioni di misura di riferimento devono essere muniti di certificato di taratura rilasciato da un Istituto Metrologico Nazionale o da laboratori accreditati, per la grandezza e il campo di misura che gli strumenti di misura sono destinati a misurare.

I certificati di taratura emessi dall'ente che effettua le tarature devono essere archiviati nel registro di riepilogo dello strumento e conservati come documentazione permanente.

Relativamente ai campioni di lavoro utilizzati nella verifica periodica di strumenti di pesatura, il DM 93/17 prevede un controllo biennale, ma Zucchetti Hospitality OI per essere più sicura di utilizzare masse conformi ha deciso di eseguire tarature con controlli intermedi (conferme metrologiche) ogni 12 mesi ai fini di accertare che gli strumenti stessi siano in uno stato di conformità rispetto a requisiti prescritti nell'attività di verifica periodica. Per fare questo Zucchetti HospitalityOI si avvale di un centro LAT che emette un certificato che accerta la conformità della massa in classe M1.

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi di ispezione, Zucchetti Hospitality O.I. ha predisposto una apposita procedura per la selezione e monitoraggio di fornitori qualificati (fornitori di strumentazione, etichette, materiale informatico...).

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 22 di 38

In relazione alle ispezioni, il software utilizzato per le VP è periodicamente sottoposto a validazione così come il software utilizzato per la conferma metrologica delle masse, allo scopo di confermare la loro adeguatezza all'utilizzo.

### 6.3 Subappalto

Zucchetti Hospitality S.r.l. OI non intende avvalersi di questa possibilità.

## § 7 REQUISITI DI PROCESSO

### 7.1 Metodi e procedure di ispezione

Zucchetti Hospitality S.r.l. O.I. utilizza adeguate istruzioni documentate relative alla pianificazione ed alla conduzione dell'ispezione.

Le verificazioni che vengono effettuate dall'Organismo di Ispezione e gestite dal presente manuale per la qualità sono conformi a quelle previste dal decreto 21 aprile 2017, n. 93 "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea".

Tutte le istruzioni, le norme o le procedure, la modulistica di lavoro, le liste di controllo sono mantenuti aggiornati nel SGQ dell'Organismo d'Ispezione e resi disponibili a tutto il personale interessato.

Solo i documenti presenti nella cartella elettronica: "Documentazione SGQ 20XX", dove XX indica l'anno, sono considerati validi ed aggiornati.

Normalmente, vista la tipologia dei nostri clienti, la richiesta di Verificazione Periodica viene fatta telefonicamente dal cliente e viene concordato il prezzo della VP.

In seguito, concordata la data di esecuzione, il tecnico provvede a far firmare il modulo MdQ 30 "Richiesta di Verificazione Periodica e contratto" che sancisce l'accettazione del contratto e del regolamento.

Solamente in casi episodici, dovuti al modus operandi del cliente, si riscontra che l'attività di ispezione viene seguita con un controllo dei contratti e delle commesse ricevute. In questi casi ogni richiesta e/o ordine del cliente vengono opportunamente riesaminati prima dell'accettazione.

Allo scopo di garantire che l'Organismo di Ispezione sia in grado di rispettare i termini contrattuali, l'accettazione del contratto o dell'ordine è subordinata al parere positivo del Responsabile Tecnico (ROI) in merito a disponibilità delle risorse necessarie (apparecchiature e personale).

Una volta definita la parte contrattuale, si può procedere con il controllo dello strumento di pesatura da farsi presso il titolare dello strumento o presso il Laboratorio Metrologico dell'Organismo d'Ispezione.

L'attività di Verificazione Periodica è eseguita secondo la Procedura PO 12 "Verificazione Periodica strumenti di pesatura".

La procedura e la conseguente Istruzione Operativa (IO 01) prevedono:

- ✓ prove da eseguire
- ✓ masse da utilizzare

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo  Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 23 di 38

- ✓ foglio elettronico di calcolo da utilizzare
- ✓ contrassegni da applicare sullo strumento di pesatura ispezionato
- ✓ registrazioni da produrre
- ✓ format e modalità di emissione del rapporto di verificaione
- ✓ compilazione del libretto metrologico
- ✓ DPI da utilizzare.

Il responsabile dell'O.I. ha il compito di effettuare audit in campo ed in sede allo scopo di verificare le conoscenze e l'operatività del personale sottoponendo, inoltre, ad appropriate verifiche i calcoli ed i trasferimenti di dati ottenuti nel corso delle ispezioni.

### **7.2 Trattamento degli elementi da sottoporre ad ispezione e dei campioni**

Zucchetti Hospitality O.I. ha predisposto una procedura per assicurarsi che gli strumenti da sottoporre ad ispezione siano identificati in modo univoco, così da evitare confusione nei riguardi della loro identità in qualsiasi momento.

Ogni anomalia, notificata al tecnico ovvero dal medesimo rilevata, viene registrata prima dell'inizio dell'ispezione.

Il tecnico deve porre particolare attenzione per evitare deterioramenti o danni all'oggetto dell'ispezione, fino a quando esso si trova sotto la sua responsabilità e nel caso di un deterioramento fortuito deve immediatamente avvisare il Responsabile O.I. ed il cliente per le azioni del caso.

Zucchetti Hospitality OI ha stipulato un contratto d'assicurazione per coprire la responsabilità civile derivante da un fortuito danneggiamento dello strumento sottoposto alla VP.

Al termine di ogni verificaione periodica, in caso di esito positivo della conformità dell'oggetto ispezionato, il tecnico addetto alla verificaione appone sullo strumento il contrassegno di cui all'allegato VI, punto 1, del decreto 21 aprile 2017, n. 93. In caso di esito negativo della conformità dell'oggetto verificato, l'Ispettore Addetto alla verificaione appone sullo strumento il contrassegno di cui all'allegato VI, punto 2 del decreto 21 aprile 2017, n. 93.

### **7.3 Registrazioni delle ispezioni (verificazioni periodiche)**

Zucchetti Hospitality OI adotta un sistema di registrazione adatto alle sue particolari esigenze e conforme ai regolamenti applicabili.

Le registrazioni comprendono informazioni sufficienti per permettere una soddisfacente valutazione dell'efficacia dell'ispezione.

Le registrazioni includono: i riferimenti dello strumento ispezionato, il nome del tecnico che ha effettuato la verificaione, le registrazioni strumentali, l'esito della verificaione e i certificati di taratura della strumentazione utilizzata.

Tutte le registrazioni sono custodite in formato elettronico (e se del caso anche o cartaceo) per un periodo di almeno 5 anni, in condizioni di sicurezza, e sono trattate in modo riservato allo scopo di tutelare gli interessi del cliente, a meno che non sia diversamente richiesto dalla legge.

 <p><b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b></p>	<p><b>MANUALE DEL SISTEMA DI</b> <b>GESTIONE PER LA QUALITÀ</b> <b>DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo</b> <b>Ispezione</b></p>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 24 di 38

#### **7.4 Rapporti di ispezione e certificati di ispezione**

L'ispettore della Zucchetti Hospitality O.I. alla conclusione del lavoro emette un rapporto di ispezione in formato elettronico (descrizione dettagliata dell'ispezione e del suo risultato) rintracciabile.

La check list utilizzata da Zucchetti Hospitality O.I. per le verificazioni periodiche è il modulo MdQ 27 se cartaceo, se elettronico MdQ 27 - S.

Compila il libretto metrologico secondo la procedura PO12 e qualora risultasse privo ne consegna uno nuovo. Nel caso risultasse smarrito fa compilare una dichiarazione di smarrimento (MdQ 42), prima di consegnarne uno nuovo (a pagamento)

L'ispettore compila in loco il rapporto di verifica periodica o straordinaria utilizzando un apposito software validato.

Il rapporto include tutti i risultati degli esami e la determinazione di conformità derivante da essi in modo corretto e chiaro.

Il certificato d'ispezione della verifica periodica è redatto in conformità a quanto previsto dalla ISO 17020 § 7.4.2 e cioè:

- a) identificazione dell'organismo che lo rilascia;
- b) univoca identificazione e data del rilascio;
- c) data(e) delle ispezioni;
- d) identificazione dell'elemento(i) sottoposto(i) ad ispezione;
- e) Indicazione del tecnico che ha eseguito la verifica periodica
- f) la dichiarazione di esito positivo o di esito negativo;
- g) firma di approvazione del Responsabile Tecnico (ROI)\Sostituto del responsabile Tecnico (vice ROI) del rapporto emesso presso la sede dell'organismo di verifica.

I rapporti di ispezione vengono riesaminati a cura del Responsabile O.I. o dal sostituto del responsabile e successivamente firmati dal Responsabile o dal Sostituto del responsabile ed archiviati per 10 anni.

Nel caso che la valutazione del rapporto di VP risultasse negativa a causa di errori formali o sostanziali o per un'esecuzione non corretta della stessa il ROI o il vice ROI, valutando la gravità dell'errore possono richiedere la correzione del rapporto al tecnico che ha eseguito la VP, in tal caso verrà emesso per errori formali non importanti un rapporto bis con un campo note che specifica cosa è stato modificato. Nel caso che la valutazione risultasse negativa per una cattiva esecuzione della VP il ROI o il vice ROI chiederanno la ripetizione della VP al tecnico che l'ha eseguita ed in casi più gravi ad un altro tecnico. Tale risultato porterà all'emissione di un rapporto bis con un campo note che specifica la riesecuzione della verifica periodica per una precedente esecuzione non corretta, il tecnico in questione dovrà successivamente essere oggetto di un refresh formativo per evitare che tali errori si ripetano ancora. Qualora invece il responsabile dell'organismo si accorga di un errore sostanziale dopo aver già inviato il certificato al cliente e aver effettuato le comunicazioni a CCIAA e Unioncamere attraverso il sito di infocamere, dovrà prevedere la riesecuzione della VP, la correzione sul libretto metrologico e una riemissione della nuova esecuzione della VP agli organismi interessati.

Al termine delle prove metrologiche di verifica, viene redatto un rapporto di prova che viene salvato nella banca dati dell'O.I.

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 25 di 38

Il rapporto di prova, debitamente compilato, viene spedito telematicamente al PC master allocato dentro il laboratorio dell'Organismo d'Ispezione.

Il ROI o il suo vice al ricevimento del rapporto di prova, in tempi molto ristretti (per rispettare l'invio entro 10 giorni a CCIAA e UNIONCAMERE della sintesi delle VP effettuate), esaminano il report per verificarne la correttezza, se tutto ok viene approvata la VP (vidimata la VP) ed emesso il Rapporto di Verificazione Periodica. Successivamente l'OI aggiorna il proprio Registro verificazioni periodiche in-out (MdQ 26) e provvede alla spedizione via PEC del Certificato d'Ispezione (MdQ 36 - S) al cliente; qualora fosse sprovvisto dei PEC tale certificato verrà consegnato o "brevi manu" o spedito entro 10 giorni. Il Certificato di Ispezione è redatto in base alle indicazioni della ISO/IEC 17020\2012 al punto 7.4.2

In caso di esito negativo, sia per problemi dovuti alla bilancia stessa (se il cliente è d'accordo a incaricare Zucchetti Hospitality OI a una nuova VP), sia per una VP eseguita erroneamente da parte del tecnico, il ROI e/o il suo sostituto provvederanno a far eseguire nuovamente la Verificazione Periodica, la comunicazione al titolare dello strumento e l'organizzazione di una eventuale ripetizione della VP viene fatta entro 48 ore. Nel caso di una VP ripetuta per responsabilità del tecnico, l'attività viene eseguita senza alcun esborso da parte del titolare dello strumento.

## 7.5 Reclami e ricorsi

### Reclami e ricorsi

Per *reclamo* si intende qualunque espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un Organismo di Ispezione, relativa alle attività di tale Organismo, per la quale è attesa una risposta da parte dell'OI.

Per *ricorso* si intende una richiesta indirizzata dal titolare dello strumento metrico, per la riconsiderazione, da parte di tale Organismo, di una decisione che questi ha assunto relativamente a quell'oggetto.

Sono gestiti come descritto dalla Procedura PO 07 "Gestione dei reclami e ricorsi".

La gestione prevede una fase di ricezione, di registrazione, di analisi, di trattamento, di follow up e di chiusura.

Le istanze in oggetto possono essere accolte, con adozione dei provvedimenti correlati, ove rivelatesi fondate, o respinte, nel caso di manifesta infondatezza.

Tutti i reclami/ricorsi presentati vengono registrati nel "Registro reclami/ricorsi" (MdQ 11).

Le cause dei reclami sono anche analizzate nei riesami della direzione affinché possano essere identificate cause comuni ed essere prese azioni adeguate per minimizzare tali reclami in futuro.

Viene conservata e gestita una banca dati che contiene una registrazione di tutti i reclami ed ricorsi, nonché delle azioni adottate dall'organismo di ispezione.

### Contenziosi

Il contenzioso è il risultato di un conflitto sorto nell'ambito dell'espletamento del contratto di VP tra titolare dello strumento ed OI.

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere tra le parti in ordine alla interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia dell'attività ispettiva svolta dall'Organismo è competente, esclusivamente, il Foro di Reggio Emilia.

 Organismo d'Ispezione <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 26 di 38

## 7.6 Processi dei reclami e dei ricorsi

Nella eventualità in cui Zucchetti Hospitality O.I. si dovesse trovare a gestire un reclamo da parte di un cliente insoddisfatto della qualità dei servizi ricevuti, oppure un ricorso avverso all'esito di un'ispezione, il Responsabile Qualità di Zucchetti Hospitality Srl (che non svolge attività ispettive su strumenti metrici) provvede a:

- a. confermare di aver ricevuto il reclamo;
- b. raccogliere tutte le informazioni necessarie alla valutazione del reclamo e, ove possibile, fornire al reclamante rapporti sullo stato di avanzamento del trattamento del reclamo;
- c. decidere su quali azioni debbano essere intraprese in risposta al reclamo;
- d. avviare una eventuale azione correttiva se il reclamo è motivato;
- e. comunicare per iscritto al reclamante, entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, l'esito delle indagini e le eventuali azioni intraprese;
- f. registrare le decisioni prese sul modulo MdQ 10 secondo la procedura PO 07 "Gestione dei reclami e ricorsi", compresa la verifica della soddisfazione del reclamante per come è stato trattato il reclamo.

Nota bene: il riconoscimento dell'inconsistenza del reclamo/ricorso comporterà la comunicazione al cliente delle ragioni di tale valutazione.

Qualora il reclamante sia insoddisfatto della risposta data al reclamo, può presentare ricorso scritto mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (o PEC). Tale lettera dovrà riportare i riferimenti del reclamante, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, la firma del reclamante. La mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce valido motivo per respingere il ricorso.

Nel caso di ricorso, la gestione del trattamento sale di livello, ovvero il Legale rappresentante di Zucchetti Hospitality, che non ha partecipato all'ispezione oggetto di ricorso, avvierà la fase di esame del ricorso coinvolgendo le parti interessate e al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro un mese dalla data di ricezione del ricorso.

Qualora venga avviato un contenzioso il foro competente è quello di Reggio Emilia. L'Organismo di Ispezione conserva le registrazioni relative a tutti i ricorsi e contenziosi.

### 7.6.1 Garanzie

Ai fini di maggior tutela del cliente in relazione a eventuali danni di natura oggettiva o patrimoniale derivanti dall'operato di Zucchetti Hospitality O.I., la società ha predisposto una copertura assicurativa per responsabilità civile professionale relativa all'attività di verifica periodica.

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 27 di 38

## § 8 REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE

### 8.1 Requisiti del Sistema di gestione

L'Organismo di Ispezione, di tipo C, ha stabilito e mantiene attivo un sistema di gestione della qualità in grado di conseguire il soddisfacimento dei requisiti della norma ISO 17020. Il sistema qualità Zucchetti Hospitality OI comprende: la struttura organizzativa, le procedure, i processi, le risorse ed i documenti necessari ad attuare la gestione per la Qualità.

L'O.I. si è dotato di una struttura organizzativa che gli permette di svolgere l'attività di verifica periodica in modo corretto e soddisfacente.

### 8.2 Documentazione del sistema di gestione

La documentazione del sistema di gestione dell' OI si articola in due categorie fondamentali di documenti:

1. *documenti descrittivo/prescrittivi* che descrivono l'organizzazione e regolano il funzionamento dell'Organismo, in termini di processi principali e di supporto, comprendenti:
  - documenti di origine interna (Manuale, Regolamenti, Procedure gestionali e Procedure tecniche (operative), istruzioni, liste di riscontro, modulistica in bianco, mansionario, organigramma,.....);
  - documenti di origine esterna (Regole Tecniche cogenti, norme tecniche volontarie, progetti di norme, prescrizioni degli Enti di accreditamento, documentazione tecnica afferente ai prodotti certificati e ispezionati di provenienza dai clienti, manuali d'uso e manutenzione strumenti di misura, pacchetti software, ecc..).
2. *documenti di registrazione* che fotografano, in momenti successivi, lo stato di funzionamento dell'Organismo e i "risultati" dei processi tramite opportuni indicatori.

Per entrambe le tipologie di cui sopra, l'Organismo ha predisposto una procedura gestionale per il controllo dell'intero ciclo di vita del documento (PO 01 "Gestione dei documenti e dei dati").

#### 8.2.1 Documenti descrittivo/prescrittivi

### **Politica dell'Organismo d'Ispezione Zucchetti Hospitality**

La politica e gli obiettivi dell'Organismo di Ispezione sono stati definiti dal Legale Rappresentante nel rispetto dei programmi di attività e degli indirizzi approvati durante il Riesame di Direzione della S.r.l. con verbale del 01/03/2018, e tiene conto degli indirizzi previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e dal DM 93/17.

La politica dell'Organismo d'Ispezione Zucchetti Hospitality si declina sui seguenti pilastri:

-  Strutturare un sistema di gestione dell'Organismo che fornisca fiducia circa la capacità di eseguire i processi di ispezione nei tempi stabiliti dalle norme e con un giusto rapporto qualità/prezzo;
-  garantire l'indipendenza, l'imparzialità e la trasparenza nei processi di verifica periodica sugli strumenti di pesatura;
-  garantire un rapido ed efficace trattamento dei reclami da parte dei clienti e/o parti interessate;

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 28 di 38

-  garantire l'affidabilità del rapporto di verifica emesso nel pieno rispetto del D.M. n.93 del 21 aprile 2017;
-  garantire che la presente politica sia compresa, mantenuta e attuata a tutti i livelli dell'organizzazione.
-  Zucchetti Hospitality OI pone 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 (stakeholders).
-  Il nostro Sistema di Gestione della Qualità è costantemente monitorato e periodicamente valutato allo scopo di misurare il raggiungimento degli obiettivi

La Politica definita dall'Alta Direzione di Zucchetti Hospitality è oggetto di valutazione almeno annuale nel corso del riesame della direzione del SGQ dell'OI.

Reggio Emilia il 10/07/2023

Il Responsabile dell'Organismo d'Ispezione  
Zucchetti Hospitality O.I.  
**Marcello Gianolio**

Il Legale Rappresentante  
di Zucchetti Hospitality  
**Angelo Guaragni**

### ***Manuale del Sistema di Gestione dell'Organismo d'Ispezione (MQ)***

Il Manuale costituisce la linea guida interna per trasmettere a tutti i livelli dell'Organismo la politica adottata dalla Direzione, le informazioni di carattere organizzativo e i criteri gestionali e operativi adottati.

Esso ha, altresì, l'importante funzione di dimostrare ai clienti ed alle Autorità di regolazione e riconoscimento la capacità dell'Organismo di rispettare i requisiti applicabili.

Il presente "Manuale del sistema di gestione" costituisce il documento di vertice della documentazione in oggetto.

Fornisce una adeguata e sintetica descrizione del Sistema Qualità tale da coprire i requisiti della norma e definisce la politica che l'Organismo intende attuare e gli obiettivi che intende perseguire.

Esso riporta quindi, oltre alla sintetica descrizione dell'organizzazione e del funzionamento dell'Organismo di cui alla precedente Sezione 5:

- per i requisiti delle norme e documenti normativi a cui si fa riferimento – in particolare, Norma ISO 17020, 17025, 9001, Decreto Ministeriale 93/17 ...;
- i necessari riferimenti alla documentazione di supporto (Regolamenti, procedure gestionali o di sistema, procedure tecniche, istruzioni, modulistica, ecc.).

### ***Regolamenti (RG)***

- Il Regolamento Zucchetti Hospitality O.I.
- Eventuali Regolamenti Clienti/Autorità Di Controllo

### ***Procedure Gestionali/Tecniche/Operative (PO)***

Le procedure gestionali (di sistema) approfondiscono, in dettaglio, la conformità ai requisiti generali, sia gestionali, sia tecnici. Le procedure tecniche descrivono le responsabilità e le modalità operative per l'esecuzione dei processi di ispezione (processi primari) fungendo da vere e proprie linee guida per le funzioni coinvolte.

Le procedure gestionali/tecniche (PO) previste nel SGQ di Zucchetti Hospitality O.I. sono riportate nell'allegato MdQ 04 ("Elenco procedure").

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 29 di 38

Della documentazione generale del sistema fa parte altresì il Documento di analisi dei rischi.

### **Istruzioni Operative (IO)**

Le istruzioni operative descrivono le responsabilità e le modalità operative per l'esecuzione dei processi di ispezione (processi primari) fungendo da vere e proprie linee guida per le funzioni coinvolte.

Le istruzioni previste nel sistema di gestione di Zucchetti Hospitality O.I. sono elencate nel modulo MdQ 05 (Elenco delle istruzioni operative del sistema di gestione)

### **Modulistica (MdQ)**

Consiste in documenti di supporto alle procedure (sia gestionali, sia operative) da compilare con dati e informazioni di input o output per suddetti processi. I Moduli in bianco costituiscono documenti descrittivi/prescrittivi.

I Moduli compilati costituiscono documenti di registrazione. I moduli utilizzati nell'Organismo sono elencati nell'elenco modulistica (MdQ 06).

### **Documenti di registrazione**

I documenti di registrazione di Zucchetti Hospitality O.I. vengono redatti con l'impiego della modulistica di cui sopra e comprendono:

- RegISTRAZIONI di tipo gestionale, quali: rapporti di audit interni, rapporti del riesame della Direzione, rapporti di azioni correttive e preventive, rapporti di gestione dei reclami, registrazioni del riesame delle richieste/offerte/contratti, registrazioni relative alla valutazione dei fornitori, registrazioni del personale, ecc..
- RegISTRAZIONI di tipo tecnico, quali: rapporti di verifica periodica, certificati di ispezione, rapporti e certificati di taratura, ecc.

## **8.3 Tenuta sotto controllo dei documenti**

L'identificazione, la redazione, la verifica, l'approvazione, la distribuzione, l'archiviazione e le modifiche ai documenti descrittivo/prescrittivi predisposti per la gestione del sistema qualità dell'Organismo di Ispezione sono definiti in dettaglio nell'apposita Procedura gestionale PO 01 "Gestione dei documenti e dei dati".

Tale documentazione può essere su supporto sia cartaceo, sia elettronico.

I documenti aggiornati sono solo quelli presenti nella cartella "Documentazione del SGQ 20XX" della Zucchetti Hospitality O.I.

### **8.3.1 Documenti di origine interna**

Tale documentazione comprende: il presente Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), le procedure gestionali, le procedure operative, le istruzioni, la modulistica, gli organigrammi ed altri documenti di supporto.

Questi documenti sono identificati in modo univoco, tramite indicazione della data di emissione, del numero di revisione, del numero di pagina, del numero totale di pagine e dei riferimenti delle figure aziendali responsabili della redazione e della approvazione.

Tutta la documentazione emessa viene riesaminata ed approvata dal personale appositamente autorizzato, prima dell'emissione o entrata in vigore. E' stato previsto un

 Organismo d'Ispezione <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI  GESTIONE PER LA QUALITÀ  DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 30 di 38

elenco modulistica (MdQ 06) che consente di identificare ed evidenziare lo stato di revisione e di precludere l'utilizzo di documenti non validi o obsoleti.

La procedura PO 01 "Controllo dei documenti e dei dati" assicura inoltre che:

- le edizioni autorizzate dei documenti siano organizzate e disponibili, per il buon funzionamento dell'Organismo, secondo il Modulo MdQ 07 "MATRICE DELLE RESPONSABILITA' DEI DOCUMENTI";
- i documenti siano periodicamente riesaminati e se necessario revisionati per garantire la continuità della loro adeguatezza e conformità ai requisiti applicabili (preferibilmente su base annuale);
- documenti non validi o superati siano eliminati o comunque resi inutilizzabili. Tale compito spetta al Responsabile Qualità.
- documenti obsoleti, conservati a fronte di disposizioni di legge o a scopi di conservazione di conoscenza, siano opportunamente contrassegnati (mediante "timbro", se trattasi di documenti cartacei, o segregazione in appositi files (Documenti superati), se in forma elettronica).

Le modifiche alla documentazione (revisioni) sono apportate con modalità analoghe a quelle seguite per la prima emissione.

### 8.3.2 Documenti di origine esterna

Vengono gestiti con le modalità di cui al seguito, anch'esse specificate in dettaglio nella Procedura PO 01 "Controllo dei documenti e dei dati".

#### 8.3.2.1 Norme cogenti (Direttive, Leggi, Decreti) e norme tecniche volontarie

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità di curare il reperimento, l'archiviazione, la distribuzione e l'aggiornamento di leggi, norme cogenti e volontarie, e ogni altra prescrizione applicabile alle attività svolte dall'Organismo.

L'aggiornamento delle Norme per la qualità, delle Norme tecniche e delle Leggi è realizzato tramite i canali istituzionali, le Associazioni di Categoria, abbonamenti a riviste specializzate di settore e a siti ufficiali Internet.

#### 8.3.2.2 Prescrizioni degli Enti di accreditamento, delle Autorità di regolazione e simili

Tali documenti (es. Regolamenti di ACCREDIA, Decreti del MISE) vengono acquisiti dall'Organismo tramite consultazione dei siti web dei Soggetti emananti e gestiti con criteri analoghi a quelli applicabili alle norme di cui sopra.

#### 8.3.2.3 Documenti originanti da Clienti

Documenti ricevuti dai clienti e rilevanti ai fini dello svolgimento delle attività di ispezione (quali documentazione riguardante le attrezzature e/o prodotti oggetto di ispezione) sono gestiti direttamente dalla segreteria tecnico - amministrativa e, resi disponibili al personale ispettivo per le attività di VP.

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 31 di 38

#### 8.3.2.4 Documenti originanti da Fornitori

Vengono archiviati e distribuiti con criteri analoghi a quelli adottati per documenti descrittivo/prescrittivi di origine interna, i documenti tecnici riguardanti attrezzature e strumentazione di prova e misura (es. manuali e istruzioni d'uso).

Ciò avviene nell'ambito del sistema di gestione di dette attrezzature e strumentazioni, a cura delle funzioni preposte, di concerto con la funzione qualità.

La documentazione proveniente dai fornitori, avente carattere di registrazione (offerte, conferme d'ordine, ecc..) viene gestita nell'ambito del processo di approvvigionamento.

### 8.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

#### 8.4.1 Criteri generali

Le registrazioni sono i documenti che riportano i risultati ottenuti e/o l'evidenza delle attività svolte in Zucchetti Hospitality OI e vengono gestite nel dettaglio secondo le modalità e le responsabilità stabilite nella Procedura PO 02 "Controllo delle registrazioni della Qualità" e nelle procedure di riferimento alle attività da registrare.

La procedura in oggetto definisce le modalità di gestione di ciascuna registrazione in termini di:

- il responsabile della conservazione della registrazione;
- luogo e supporto di archiviazione, scelti in modo da evitarne il deterioramento e la perdita e scelti in modo da consentirne la facile accessibilità;
- il periodo minimo di archiviazione.

Viene posta attenzione per assicurare l'agevole consultazione e l'adeguata archiviazione in modo tale da evitare danneggiamenti, perdite di dati e manomissioni, definendo altresì le responsabilità correlate, nonché assicurandone la tempestiva reperibilità e la chiara correlazione con le attività di ispezione o altre attività di gestione a cui esse afferiscono.

I documenti di registrazione vengono conservati in originale per il periodo di tempo stabilito dall'Organismo.

Tale periodo è pari almeno a quello definito dalla legislazione, ove esistente ed applicabile.

Laddove non sussistano tali obblighi, le registrazioni vengono conservate per 5 anni, certificati e rapporti di ispezione verranno conservati per un tempo minimo pari a 10 anni.

La procedura di gestione delle registrazioni copre anche gli aspetti correlati alla protezione e al salvataggio dei dati archiviati in forma elettronica. Le registrazioni di carattere informatico sono infatti protette, per quanto riguarda la perdita dei dati o modifiche non autorizzate, tramite esecuzione di copie di back up in automatico e tramite password di accesso. E' compito del Responsabile Qualità verificare che la modulistica utilizzata per le registrazioni della Qualità sia adeguata e correttamente gestita in termini di identificazione e rintracciabilità.

#### 8.4.2 Correzioni e/o modifiche

Eventuali correzioni apportate ai documenti di registrazione (specie documenti di lavoro) non comportano mai la cancellazione del dato modificato ma semplicemente l'indicazione del nuovo valore accanto a quello oggetto di correzione e vengono siglate dall'operatore che le effettua. Se lo spazio lo consente, si annota anche la motivazione della correzione.

 <p><b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b></p>	<p><b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b></p> <p><b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b></p>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 32 di 38

Per quanto attiene alle registrazioni compilate con programmi di video scrittura o fogli elettronici, tipicamente Word ed Excel, il personale che le redige effettua un controllo sulle copie stampate che vengono altresì sottoposte all'approvazione della funzione competente.

Nel caso di individuazione di errori, vuoi da parte del redattore, vuoi da parte della funzione di controllo preposta, si utilizza la copia corretta come "brutta copia" per correggere il documento informatico, che dopo stampa e controllo finale, potrà così essere emesso ufficialmente.

### **8.5 Riesame di direzione**

La Direzione di Zucchetti Hospitality O.I. provvede, periodicamente e secondo programmi e criteri prestabiliti, ad effettuare un riesame completo del sistema di gestione della Qualità e delle attività di ispezione svolte dall'Organismo.

I criteri e le modalità per la conduzione del riesame sono definite nella procedura PO 08 "Riesame della Direzione".

L'Alta Direzione conduce almeno annualmente il riesame del sistema di gestione dell'O.I. al fine di verificare l'effettiva capacità ed efficacia del sistema di gestione aziendale, inteso quale strumento di definizione degli obiettivi e di monitoraggio degli stessi.

In tale attività rientra anche l'aggiornamento della politica, l'impostazione delle opportune azioni correttive e preventive da intraprendere per l'eliminazione di potenziali anomalie sul sistema di gestione aziendale e/o sul processo d'ispezione.

In tale contesto vengono anche aggiornate le schede dei rischi/opportunità dell'O.I.

Il Riesame da parte della Direzione, viene effettuato con la Direzione Generale, il Responsabile dell'O.I., il vice ROI, il Responsabile Qualità ed i tecnici, basandosi sui dati degli indicatori di settore, rilevati dagli incaricati.

Il Responsabile Qualità ha il compito di provvedere all'organizzazione del riesame e ne promuove e coordina lo svolgimento. Il Responsabile Qualità funge anche da Segretario della riunione.

La riunione viene documentata tramite verbale gestito a sua volta in conformità alla procedura "Riesame della Direzione".

Il verbale del riesame è un documento vivo che il RQ utilizza per verificare la corretta e tempestiva attuazione delle azioni stabilite a seguito del riesame.

Il riesame del sistema di gestione viene condotto allo scopo di accertare che il sistema stesso continui a soddisfare pienamente le esigenze per le quali è stato progettato ed implementato e aggiornare eventualmente le politiche per la qualità valutando l'opportunità di ridefinirne obiettivi e impegni.

Il Riesame viene gestito come un vero e proprio processo in cui gli elementi in ingresso necessari alla valutazione sono i seguenti:

- a) i risultati degli audit interni ed esterni;
- b) le informazioni di ritorno dai clienti e dalle parti interessate;
- c) lo stato delle azioni preventive e correttive;
- d) le azioni conseguenti a precedenti riesami di direzione;
- e) il conseguimento degli obiettivi;

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 33 di 38

- f) le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione;
- g) i ricorsi ed i reclami.

La Direzione Generale avendo a disposizione tutti gli elementi sopra indicati, è in grado, in collaborazione con il ROI e RQ, di effettuare un'analisi approfondita sullo stato di efficienza del SGQ e dei processi gestiti dall'Organismo di Ispezione Zucchetti Hospitality. La valutazione è propedeutica ad una standardizzazione, revisione o riprogettazione dei processi/azioni di riferimento, secondo la logica del PDCA.

L'output del Riesame, approvato dall'Alta Direzione, viene formalizzato sul verbale di Riesame della Direzione che riporta le deliberazioni assunte in ordine alle azioni di miglioramento/sviluppo da intraprendere con le relative responsabilità ed i tempi di attuazione.

Tale documento riporta come elementi in uscita del riesame:

- a) valutazione generale sul sistema di gestione ed eventuali adeguamenti delle politiche ed obiettivi per la qualità;
- b) decisioni per intraprendere percorsi di miglioramento;
- c) miglioramento dei processi di ispezione;
- d) adeguamenti nella struttura e necessità di risorse;
- e) fabbisogni formativi;
- f) necessità di dotazioni strumenti/mezzi;
- g) modalità di miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del cliente;
- h) altri adeguamenti (gestione economico finanziaria, gestione dei rischi, ecc..).

Zucchetti Hospitality O.I. utilizza questi risultati come importanti dati di input per la pianificazione delle attività per l'anno successivo ("budget"). Il ROI ha il compito di assicurare che tutte le azioni previste siano portate a termine nei modi e nei tempi stabiliti.

## 8.6 Audit interni

Gli audit sono esami sistematici od occasionali svolti, (quando possibile) da personale esterno alle attività soggette a verifica che mirano a stabilire se il SG dell'organismo di Ispezione è in accordo con quanto pianificato e se esso sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Gli Audit di Sistema sono condotti da valutatori, competenti in materia (possibilmente esterni), in grado di rispettare i criteri di obiettività ed imparzialità, tali criteri sono garantiti dallo scopo stesso dell'audit interno volto a migliorare e prevenire o risolvere eventuali non conformità, risulta evidente come gli audit interni abbiano interesse a scovare tali criticità per aumentare la qualità del servizio e avere maggiori possibilità di ben figurare nei controlli di enti esterni.

 <p><b>ZUCCHETTI</b> Hospitality</p> <p>Organismo d'Ispezione <b>N° 391</b></p>	<p><b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b></p> <p><b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b></p>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 34 di 38

Gli Audit permettono di disporre di elementi per il riesame del SGQ e sono quindi considerate non solo uno strumento per il mantenimento del SGQ ma anche strumento di correzione e miglioramento.

Zucchetti Hospitality O.I. effettua sulla base di piani e procedure prestabiliti, audit interni per accertare che il funzionamento dell'Organismo sia costantemente conforme ai requisiti applicabili.

L'attività di audit viene condotta in conformità alla procedura P.O. 06 "Gestione degli audit".

Il ciclo di audit interni viene completato nell'ambito di un programma annuale.

Tale programma è stabilito in modo da prendere in considerazione tutti gli elementi rilevanti per la qualità dei servizi forniti dall'Organismo di Ispezione (aree, processi, risorse), inclusi, in special modo, gli aspetti specifici di competenza tecnica.

Come tale, si articola, generalmente, in più interventi distribuiti nel corso dell'anno per ciascuno dei quali vengono definiti gli obiettivi e criteri generali applicabili e le date di attuazione. Ciascun intervento forma oggetto di un "Piano di audit", che può riguardare, eventualmente, anche i partner e i fornitori presso le loro sedi.

Il Responsabile Qualità dell'Organismo che è anche il ROI ed il sostituto del ROI (specificamente formati alla conduzione di verifiche ispettive) hanno il compito di pianificare e organizzare gli audit interni e/o esterni.

RQ può condurre le verifiche ispettive interne salvo le aree in cui viene richiesto personale addestrato e qualificato, non direttamente coinvolto nelle attività oggetto di verifica.

In tale circostanza, Zucchetti Hospitality O.I. si può avvalere del supporto di persone esterne competenti e qualificate e, quindi, non condizionate da vincoli di tipo gerarchico o funzionale: offre, pertanto, garanzia di indipendenza ed imparzialità.

In ogni caso il ROI ed il suo vice eseguono audit sul personale tecnico per valutarne le capacità a condurre le Verificazioni Periodiche sugli strumenti di pesatura utilizzando il modulo MdQ 17- "Check list audit know how ed operatività tecnico V.P. dell'O.I."

La verifica ispettiva è effettuata in conformità ai principi generali della norma ISO 19011 e si articola nelle seguenti fasi principali:

1. fase di pianificazione/preparazione;
2. fase di conduzione della verifica in campo;
3. fase di documentazione dei risultati della verifica;
4. fase di follow-up.

1. Nella fase di pianificazione/preparazione:

Vengono definiti gli scopi della verifica (località, processi e attività oggetto di verifica, periodo temporale), vengono confermati i criteri della verifica (insieme di regole, prescrizioni e requisiti rispetto ai quali le evidenze raccolte vengono confrontate) e viene definita la composizione del gruppo di audit.

2. La fase di conduzione della verifica in campo

Si articola in due tipologie di interventi:

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 35 di 38

- *interventi di tipo "orizzontale"*; sono intesi a valutare, in modo completo ed approfondito, uno o più elementi del sistema di gestione per la qualità (SGQ) che investono le attività dell'Organismo di Ispezione nel loro complesso e che sono regolati dai requisiti definiti in apposite procedure gestionali o nelle Sezioni del presente Manuale (es. la qualificazione del personale, la gestione delle apparecchiature di prova e misura, i procedimenti di ispezione, i metodi di prova e misura, ecc..).

Tali verifiche sono condotte con particolare riferimento ai documenti di registrazione ed interviste al personale dell'Organismo (dipendente o operante in subappalto).

- *interventi di carattere "verticale"*; sono intesi a valutare la specifica competenza tecnica nell'esecuzione della verifica periodica sugli strumenti di pesatura.

Relativamente alle attività di ispezione, il ROI e/o il suo sostituto controlla la corretta esecuzione delle attività, tramite verifica in sede e/o sul campo.

L'attività di VP, viene controllata dalla pianificazione alla stesura del report di visita e del Libretto Metrologico, verificando anche la gestione degli oggetti sottoposti a valutazione, il personale addetto, lo stato di taratura/manutenzione delle apparecchiature utilizzate, l'applicazione delle istruzioni di lavoro, le condizioni ambientali, la registrazione dei risultati, la redazione del rapporto di valutazione, l'invio del report in sede, basandosi sui documenti di registrazione applicabili e sulle osservazioni dirette.

Per le attività di cui sopra viene utilizzata una apposita lista di riscontro (MdQ 16 e MdQ 17) nella quale sono elencati gli elementi e i requisiti del sistema di gestione per la qualità da ispezionare e le attività legate al processo di VP e vengono evidenziati gli aspetti conformi e non conformi dei punti auditati.

### 3. La fase di documentazione:

Consiste nella compilazione dell'esito delle verifiche ispettive interne e del rapporto di audit.

a) Le evidenze oggettive raccolte nel corso di un audit interno vengono documentate mediante la registrazione delle evidenze nella check list utilizzata e codificate come segue:

- conformità (OK): quando il rilievo mostri adeguatezza formale e sostanziale con le prescrizioni di riferimento;
- osservazione (OSS): quando il rilievo, pur risultando formalmente conforme alle prescrizioni di riferimento, mostri un punto di debolezza o di possibile miglioramento del SQ;
- non conformità minore (NCm): quando il rilievo, pur non risultando formalmente conforme alle prescrizioni di riferimento, metta in crisi solo puntualmente e occasionalmente il SQ, oppure quando la mancanza di conformità sia solo documentale e non vi sia un'alterazione sostanziale della garanzia di qualità del processo aziendale e ispettivo;
- non conformità maggiore (NCM): quando il rilievo sia tale da dimostrare che una o più prescrizioni di riferimento vengono parzialmente o completamente disattese in modo sistematico o grave.

Una NCm che si presenti ripetutamente può causare una NCM.

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI</b> <b>GESTIONE PER LA QUALITÀ</b> <b>DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo</b> <b>Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 36 di 38

b) Ogni audit interno viene concluso con la redazione da parte del “team leader” della “Rapporto di audit” (MdQ 15).

Il rapporto di audit riporta un giudizio complessivo sull’esito della verifica, comprensivo dell’identificazione di opportunità di miglioramento.

Sullo stesso documento:

- sono trascritti il nome(i) dell’auditor(s) e la data della verifica;
- sono descritte le aree di attività/processi oggetto di verifica;
- sono riportati i rilievi emersi (osservazioni, non conformità maggiori o minori);
- è riportata la richiesta di azioni correttive i tempi di attuazione, la data di chiusura la responsabilità di attuazione e l’esito dell’azione correttiva.

#### 4. La fase di follow-up:

Comprende l’accertamento dell’avvenuta definizione delle cause dei problemi riscontrati, delle azioni correttive intraprese e della verifica della relativa efficacia (che può richiedere l’esecuzione di una verifica supplementare ad hoc).

Copia del rapporto di audit interno viene consegnata al Responsabile/i della/e funzione/i interessata/e.

Le eventuali osservazioni emerse nel corso della verifica ispettiva interna vengono analizzate nel corso del Riesame di Direzione successivo, così come avviene per i commenti rilasciati da ACCREDIA.

#### **8.6.1 Audit interni straordinari (non pianificati)**

E’ possibile che vengano condotti audit interni straordinari su tutto o su parte del sistema di gestione: ad esempio ciò è possibile in seguito a notifica di audit da parte dell’ente di accreditamento ovvero a fronte di segnalazione di reclami da parte dei clienti o non conformità riportate da ACCREDIA, seguiti da richieste di azione correttiva.

L’audit straordinario dovrà essere pianificato, possibilmente, con almeno tre giorni di anticipo e dovrà specificamente riguardare gli aspetti che ne hanno motivato la pianificazione.

#### **8.7 Azioni correttive**

Zucchetti Hospitality O.I. gestisce le azioni correttive secondo la procedura PO 04 "Azioni correttive e preventive".

Le azioni correttive possono essere attivate a fronte di non conformità interne od esterne, gravi e/o ripetute.

L’attuazione dell’Azione Correttiva è di competenza del Responsabile di processo con la supervisione del Responsabile Qualità.

L’Organismo provvede, a seguito dell’individuazione di non conformità (di processi primari e/o di processi secondari) al trattamento immediato della non conformità e ad attuare le necessarie azioni correttive (azioni intese ad impedire il ripetersi delle non conformità).

Il procedimento è strutturato nelle seguenti fasi:

 <p><b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b></p>	<p><b>MANUALE DEL SISTEMA DI</b> <b>GESTIONE PER LA QUALITÀ</b> <b>DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo</b> <b>Ispezione</b></p>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 37 di 38

1. formalizzazione della richiesta di azione correttiva (su MdQ 09) contenente la data e il numero progressivo, l'indicazione e la descrizione del problema, l'analisi delle relative cause, la descrizione dell'azione da adottare, il responsabile dell'attuazione, il termine di realizzazione e la verifica dell'efficacia.
2. avvio dell'azione tramite analisi delle possibili cause della non conformità; tale fase, coordinata da RQ, prevede il coinvolgimento di tutte le funzioni coinvolte nella non conformità riscontrata;
3. definizione del programma di azione correttiva (autorizzato ROI ed eventualmente dal LR nel caso in cui siano previsti interventi rilevanti sul piano tecnico/economico);
4. attuazione dell'azione, a cura della funzione preposta;
5. monitoraggio dello stato di avanzamento dei lavori da parte del RQ o del coordinatore dei lavori stessi;
6. chiusura dell'azione correttiva tramite verifica, da parte del Responsabile dell'O.I., della correttezza e completezza dei lavori svolti;
7. verifica dell'efficacia, condotta successivamente a cura di RQ, in termini di verifica del ripetersi o meno della situazione non conforme.

L'analisi sistematica, da parte di RQ, dei dati di non conformità nel funzionamento dell'Organismo, è volta ad individuare situazioni di particolare criticità tali da pregiudicare gravemente la qualità erogata dall'Organismo, comportando altresì costi aggiuntivi e/o danneggiamenti della immagine dell'Organismo stesso.

Nei casi in cui vengano evidenziate situazioni di particolare gravità, sia in termini di riscontro immediato, sia in funzione degli esiti delle analisi sistematiche, il Responsabile Qualità Zucchetti Hospitality O.I., provvede all'effettuazione di un audit interno supplementare.

Anche in questo caso, tutte le azioni correttive (come le preventive), con gli esiti della loro attuazione ed efficacia e le relative valutazioni, vengono riportate nel verbale del riesame della Direzione.

## 8.8 Azioni preventive

Azioni Preventive possono essere attivate dai Responsabili di processo, in collaborazione con il RQ, per eliminare le cause di non conformità potenziali e per introdurre miglioramenti.

Zucchetti Hospitality O.I. gestisce le azioni preventive secondo la procedura PO 04 "Azioni correttive e preventive" e o con la procedura PO 10 "Analisi dei rischi".

Le segnalazioni raccolte all'interno dell'Organizzazione, le indagini presso i clienti, i rapporti degli audit e le conclusioni dei Riesami del SG consentono d'individuare le Azioni Preventive di miglioramento.

Il procedimento seguito si articola nelle seguenti fasi:

1. identificazione delle non conformità potenziali e loro possibili cause, tramite raccolta di tutti i dati e informazioni applicabili di origine sia interna sia esterna;
2. la valutazione di adottare azioni preventive o intraprendere progetti strutturati di miglioramento;

 <b>Organismo d'Ispezione</b> <b>N° 391</b>	<b>MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DELL'ORGANISMO DI ISPEZIONE</b> <b>Zucchetti Hospitality Organismo Ispezione</b>	Data: 30/05/2024
		Revisione: 06
		Pagina 38 di 38

3. l'individuazione degli interventi migliorativi;
4. la realizzazione dei miglioramenti / attuazione del progetto di miglioramento;
5. la conclusione dell'azione tramite verifica di efficacia.

Tutte le fasi di cui sopra vengono adeguatamente documentate.

Le azioni preventive vengono registrate nel modulo "RAC-RAP" (MdQ 09) contenenti la data e il numero progressivo, l'indicazione e la descrizione del potenziale problema, la descrizione dell'azione da adottare, il responsabile dell'attuazione e il termine di realizzazione. L'ultima parte del modulo è dedicata alla chiusura e all'analisi dell'efficacia dell'azione preventiva intrapresa.

Può anche essere usato il modulo MdQ 22 "Analisi dei rischi-opportunità"

Un'azione preventiva sistematicamente adottata dall'Organismo è rappresentata dal riesame periodico delle procedure operative, di carattere sia gestionale, sia tecnico.

L'attuazione di azioni preventive e/o progetti di miglioramento particolarmente impegnativi a livello di tempi, risorse, costi può necessitare dell'approvazione del LR di Zucchetti Hospitality

L'efficacia delle azioni preventive adottate viene verificata in vari modi (es. tramite constatazione della diminuzione delle non conformità riscontrate in occasione degli audit interni o esterni, riduzione dei reclami, evidenze di aumento della soddisfazione del cliente, miglioramento dell'efficienza dei servizi...).

Per semplicità di registrazione, è stato predisposto un documento unificato costituente il "RAC-RAP" (MdQ 09).