



FORNITORE: _____

SEDE: _____

TELEFONO _____ FAX _____

INDICAZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

L'autovalutazione è una valutazione che fornisce un giudizio sull'efficacia e sull'efficienza dell'Azienda e sul grado di maturità del sistema di gestione per la qualità.

Le risposte al questionario dovranno essere scelte cercando di essere, per quanto possibile, oggettivi, considerando che il questionario è uno strumento di diagnosi.

La corretta scelta delle risposte è fondamentale per l'esito dell'indagine che sarà in grado di evidenziare le carenze e gli aspetti positivi presenti in Azienda, rispetto a standard internazionali.

Il questionario è composto da 2 sezioni:

- la prima sezione ha l'obiettivo di valutare il grado di maturità del sistema di gestione per la qualità relativamente ad una delle norme della famiglia ISO 9000;
- la seconda sezione ha l'obiettivo di valutare il grado di maturità del sistema di gestione per la qualità relativamente alla norma ISO/TS 16949 (o equivalente).

Se il Sistema Qualità dell'Azienda è certificato secondo una delle norme della famiglia ISO 9000 deve essere compilata solo la sezione 2 del questionario ed inviata copia del certificato.

Se il Sistema Qualità dell'Azienda è certificato secondo la norma ISO/TS 16949 o equivalente (QS9000, VDA6, AVSQ'94) il questionario non deve essere compilato; è sufficiente inviare copia del certificato.

A ciascuna domanda dovrà essere attribuito **un solo punteggio** che va da 1 (nessun sistema formale) a 5 (prestazioni da "primo della classe") avvalendosi delle indicazioni di seguito riportate:

Livello di maturità	Livello di prestazione	Guida
1	Nessun approccio formale	Nessun approccio sistematico evidente; risultati assenti, scarsi o imprevedibili
2	Approccio reattivo	Approccio sistematico basato sulla risoluzione o correzione dei problemi; disponibilità di scarsi dati sui risultati del miglioramento.
3	Approccio di sistema formale stabile	Approccio sistematico basato sui processi; fasi iniziali di miglioramenti sistematici; disponibilità di dati sulla conformità agli obiettivi ed evidenza di tendenza al miglioramento.
4	Viene enfatizzato il miglioramento continuo	Processo di miglioramento in essere; buoni risultati e significative tendenze al miglioramento.
5	Prestazioni da "primo della classe"	Processo di miglioramento fortemente integrato; risultati di "migliori nella propria categoria", documentati da benchmarking.

Nel caso alcune domande non trovino riscontro tra le attività effettivamente svolte dall'Azienda, sarà sufficiente non segnare alcuna risposta ed eventualmente segnalare nello spazio "Commenti dell'Azienda" il motivo per cui si ritiene che la risposta non sia applicabile.

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SISTEMA
QUALITA'****SEZIONE 1**

DOMANDE		Punteggio
1.	I responsabili applicano un approccio per processi per ottenere un efficace ed efficiente loro controllo, che conduca al miglioramento delle prestazioni?	
2.	Vengono utilizzati documenti e registrazioni a sostegno di un efficace ed efficiente funzionamento dei processi dell'organizzazione?	
3.	La direzione, dimostra, la sua leadership, il suo impegno ed il suo coinvolgimento?	
4.	L'azienda individua le esigenze e le aspettative del cliente in modo continuativo? L'azienda individua le esigenze del personale in termini di riconoscimenti, soddisfazione sul lavoro, competenza e sviluppo di carriera? L'azienda prende in esame i benefici potenziali nella stipulazione di accordi di collaborazione con i fornitori? L'azienda individua le esigenze e le aspettative delle altre parti interessate che possono servire per stabilire degli obiettivi? L'azienda assicura i requisiti di tipo cogente che sono stati presi in esame?	
5.	La direzione, assicura, che l'ambiente di lavoro stimola la motivazione, la soddisfazione, lo sviluppo e le prestazioni del proprio personale?	
6.	La politica per la qualità, assicura, che le esigenze e le aspettative del cliente e delle altre parti interessate siano state comprese? La politica per la qualità riesce a tener conto della visione del futuro dell'azienda?	
7.	Gli obiettivi traducono la politica per la qualità in traguardi misurabili? Vengono presentati gli obiettivi ai vari livelli direttivi per assicurarsi i contributi dei singoli individui per il loro soddisfacimento? La direzione assicura la disponibilità delle risorse per conseguire gli obiettivi?	
8.	La direzione, assicura, che le responsabilità vengono attribuite e comunicate al personale nell'azienda? La segnalazione dei requisiti per la qualità, contribuisce al miglioramento delle prestazioni dell'azienda, degli obiettivi e dei risultati raggiunti?	
9.	La direzione, assicura, che per il riesame effettuato dalla direzione siano disponibili valide informazioni in entrata? Sono valutate nel riesame da parte della direzione, le informazioni per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi dell'azienda?	
10.	L'azienda ha in atto un processo oggettivo per determinare la soddisfazione del cliente, compresi la frequenza del rilevamento e le modalità per assicurare obiettività e validità?	
11.	La direzione prevede il coinvolgimento e il supporto del personale per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azienda? La direzione, assicura, che il livello di competenza delle persone sia adeguato alle esigenze presenti e future?	
12.	Le infrastrutture sono adeguate per il raggiungimento degli obiettivi dell'azienda? La direzione prende in esame gli aspetti ambientali associati alle infrastrutture?	
13.	La direzione assicura che siano facilmente disponibili appropriate informazioni per poter prendere decisioni basate sui dati di fatto?	
14.	I fornitori sono coinvolti nell'identificazione delle esigenze di approvvigionamento e nella strategia congiunta di sviluppo? La direzione promuove gli accordi per stipulare alleanze con i fornitori?	
15.	La direzione pianifica, fornisce, controlla e sorveglia le risorse finanziarie necessarie per mantenere attivo un sistema di gestione per la qualità efficace ed efficiente e per assicurare il raggiungimento degli obiettivi dell'azienda? La direzione assicura che il personale sia consapevole delle correlazioni fra qualità e costo del prodotto?	
16.	La direzione applica un approccio per processi per assicurare un funzionamento efficace ed efficiente dei processi realizzativi e di supporto?	
17.	Sono individuati i processi relativi ai clienti ed alle altre parti interessate al fine di assicurare che le loro esigenze siano state prese in considerazione?	



**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SISTEMA
QUALITA'**

18.	I processi di approvvigionamento assicurano che i prodotti approvvigionati soddisfino le esigenze dell'azienda? I responsabili assicurano la conformità dei prodotti approvvigionati, dalla preparazione delle relative specifiche sino all'accettazione degli stessi?	
19.	La direzione assicura che i processi di realizzazione prendano in considerazione le esigenze dei clienti e delle altre parti interessate? Sono gestiti i processi di realizzazione, dal loro inizio alla loro conclusione? Sono considerate, nei processi di realizzazione, attività come verifiche e valutazioni?	
20.	Sono controllati i dispositivi di monitoraggio e di misurazione per assicurare che siano ottenuti ed utilizzati dati corretti?	
21.	La direzione promuove l'importanza delle attività di misurazione, di analisi e di miglioramento per assicurare che le prestazioni dell'azienda siano in grado di soddisfare le parti interessate?	
22.	I dati relativi al cliente sono raccolti ed analizzati, al fine di ottenere informazioni per il miglioramento?	
23.	Le non conformità dei processi e dei prodotti vengono gestite? L'azienda analizza le non conformità per trarne insegnamenti e per migliorare prodotti e processi?	
24.	L'azienda analizza i dati per valutare le sue prestazioni e per identificare aree per il miglioramento?	
25.	Le azioni correttive sono utilizzate per valutare ed eliminare i problemi che influenzano le sue prestazioni? Sono utilizzati di metodi e strumenti sistematici per migliorare le prestazioni dell'azienda?	

COMMENTI DELL'AZIENDA

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SISTEMA
QUALITA'****SEZIONE 2**

DOMANDE		Punteggio
1.	Sono definiti i traguardi, gli obiettivi e le misure per lo sviluppo della politica per la qualità?	
2.	L'azienda utilizza un piano strategico, controllato e onnicomprensivo, comprensivo di obiettivi e piani a breve e a lungo termine?	
3.	L'azienda ha in atto un processo per motivare i dipendenti nel raggiungere gli obiettivi di qualità ed a realizzare miglioramenti continui? L'azienda ha in atto un processo per la misura della soddisfazione dei dipendenti e del loro grado di comprensione degli obiettivi per la qualità?	
4.	E' assegnata, a risorse appropriate, la responsabilità di rappresentare i bisogni del cliente all'interno delle funzioni aziendali?	
5.	Sono presidiati, tutti i turni di lavoro, da personale con responsabilità assegnata per la qualità? Il personale responsabile della qualità ha l'autorità di fermare la produzione per correggere i problemi di qualità?	
6.	L'azienda ha in atto un processo per la realizzazione del prodotto che soddisfi i requisiti del cliente relativamente ai tempi, alla qualità, ai costi, alle condizioni di consegna?	
7.	L'azienda utilizza un approccio multidisciplinare, nella realizzazione del prodotto, che comprenda lo sviluppo delle caratteristiche speciali, degli FMEA e dei piani di controllo? I piani di controllo includono le informazioni richieste dal cliente, il piano di reazione, e coprono le fasi di pre – serie e produzione, e quando richiesto dal cliente, anche i prototipi?	
8.	L'azienda ha definito e implementato un sistema per la gestione delle attrezzature comprendente: mezzi e personale per la manutenzione e riparazione: immagazzinamento e recupero; messa a punto e regolazione (set – up), programma di cambio attrezzature (per quelle che si logorano); documentazione delle modifiche del progetto delle attrezzature (comprendente l'indice di modifica del prodotto)?	
9.	E' assicurato puntualmente il riesame, la distribuzione e l'attuazione di tutte le regole/specifiche tecniche del cliente e le relative modifiche? L'azienda conserva una registrazione della data in cui ogni modifica è stata attuata in produzione?	
10.	Sono stabiliti piani di emergenza al fine di proteggere ragionevolmente la fornitura del prodotto al cliente in caso di emergenza?	
11.	E' operativo un efficace sistema di manutenzione pianificata preventiva totale, basato sulla identificazione delle apparecchiature chiave del processo e su adeguate risorse, che comprenda almeno: - l'attività di manutenzione programmata? - metodi di manutenzione predittiva? - la conservazione delle attrezzature di produzione e controllo? - la disponibilità di parti di ricambio per le apparecchiature chiave di produzione? - la documentazione, la valutazione e gli obiettivi di miglioramento della manutenzione?	
12.	Sono soddisfatti e documentati i requisiti del cliente relativi alla definizione, documentazione e controllo delle caratteristiche speciali? E' disponibile la documentazione? Sono mantenuti o superati i livelli di capacità qualitativa o prestazionali del processo, approvati secondo il processo di approvazione del prodotto da parte del cliente, attraverso la corretta applicazione del Piano di Controllo, del Diagramma di Flusso del Processo, delle tecniche di misura, dei piani di campionamento ? E' avviato l'appropriato piano di reazione, indicato nel piano di controllo, per le caratteristiche instabili e/o non capaci?	



**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEL SISTEMA
QUALITA'**

13.	I laboratori interni hanno definito il proprio campo di attività e operano conformemente alla norma ISO/IEC 17025? I laboratori esterni utilizzati dal fornitore sono accreditati secondo la norma ISO/IEC 17025 o norma nazionale equivalente?	
14.	E' ottenuta la preventiva autorizzazione dal cliente ogni volta che il prodotto o processo è diverso da quello approvato? E' utilizzato un metodo disciplinato di risoluzione dei problemi, quando si verifica una non conformità interna o esterna? Per quanto applicabile, sono estese le azioni correttive intraprese, ed i relativi controlli sviluppati, ad altri processi e prodotti simili? Sono quantificati, analizzati e ridotti i prodotti non conformi predisponendo un piano di azioni correttive, con definizione delle priorità, e controllato nello stato di avanzamento?	
15.	L'azienda opera conformemente a tutte le prescrizioni d'imballaggio del cliente ivi comprese quelle applicabili alle parti di ricambio? E' in atto un sistema per assicurare che tutti i materiali spediti siano etichettati in accordo con i requisiti del cliente?	
16.	Vengono effettuate verifiche ispettive interne: <ul style="list-style-type: none">- del sistema di gestione per la qualità che coprono tutte le attività e turni del personale?- della realizzazione del prodotto e dei processi produttivi per valutare l'efficacia delle prestazioni del processo?- del prodotto durante le fasi produttive e di consegna, con frequenze appropriate?	
17.	Il personale coinvolto in nuove attività o cambiamenti di attività, ogni qual volta queste influenzano la qualità, è addestrato, per quanto applicabile, sul posto di lavoro, compreso il personale con contratto a breve termine o fornito da agenzie di lavoro temporaneo?	

COMMENTI DELL'AZIENDA