

Kauz & Figlio SA Signor Michele Kauz CP 230 6932 Breganzona

Ihre Nachricht vom/Ihr Zeichen

Unsere Nachricht vom/Unser Zeichen GL-EM

Zurigo, 24 novembre 2006

Rapporto sulla seconda audizione di sorveglianza del 23 novembre 2006

Nostra red. N. V-04.314

Auditore-capo: signor Eugen Moor

Egregio signor Kauz,

la ringraziamo per la collaborazione aperta e costruttiva offerta dal nostro auditore signor E. Moor, capo-auditore responsabile, in occasione dell'audizione svoltasi presso la sua società il 23 novembre 2006.

### Procedura

Abbiamo esaminato il suo sistema di management, che contiene i requisiti di management in conformità di ISO 9001:2000, e la realizzazione delle esigenze che ne derivano in seno alla sua azienda. Essendosi trattato della seconda audizione si sorveglianza, essa si è concentrata su determinati punti di regolamento, segnatamente sulle relazioni con la clientela. Nel corso della audizione abbiamo proceduto al controllo del suo lavoro pratico e dei suoi contatti con i clienti.

## Settori sottoposti ad audizione

Direzione aziendale

Conduzione aziendale e determinazione degli obbiettivi, misurazione del grado di soddisfazione della clientela, Management Review, audizioni interne

Controllo della qualità Controllo delle direttive derivanti dall'audizione di sorveglianza,

istruzione permanente nell'ambito della qualità, flusso dei

documenti, procedura in caso di divergenze (QAB)

Spazzacamini

Lavori in loco, utilizzo delle attrezzature di sicurezza, pulizia,

controllo dei lavori

documenti di lavoro, prescrizioni legali, resoconto al deposito

del materiale





Responsabile della sicurezza

Formazione permanente del responsabile della sicurezza, equipaggiamento personale di protezione PSA sul luogo di lavoro

# Impressione generale ed efficacia del sistema di management

Quest'anno la sua società festeggia il quarantesimo di fondazione. Ci congratuliamo di cuore con lei e le auguriamo numerosi successi e molta soddisfazione sul lavoro anche per l'avvenire.

Il sistema di management introdotto ci lascia una buonissima impressione. La documentazione presentata è attualizzata ed adempie, in pratica, ai requisiti che le sono stati posti. Il sistema di informazioni viene osservato efficacemente, i requisiti relativi alle norme sono adempiti.

Di particolare rilievo è l'inchiesta in corso per la determinazioni del grado di soddisfazione della clientela, che dovrebbe condurre a nuovi concetti nelle attività lavorative. Il relativo questionario è ben congegnato, non troppo voluminoso, e rispecchia la necessità di conoscere la soddisfazione dei clienti.

Il sistema di segnalazioni che ha introdotto per i suoi collaboratori in caso di accertamenti o di eventi particolari durante il lavoro giornaliero funziona e costituisce certamente una parte integrante del suo successo.

L'aspetto ecologico è stato di certo nettamente migliorato dalla nuova raccolta centrale delle acque di scarico, che vengono regolarmente evacuate da una ditta specializzata.

Da sottolineare è anche il fatto che lo scorso anno non ha dovuto registrare nessun infortunio, né professionale, né non professionale. Rileviamo quindi che lei riserva grande importanza anche alla sicurezza sul lavoro.

#### Sorveglianza delle pendenze

Le raccomandazioni fatte in occasione dell'ultima audizione sono state elaborate e la loro esecuzione controllata. Dal periodo di sorveglianza precedente non esiste più nessun punto in sospeso.

#### Constatazioni

Non è stata accertata nessuna divergenza da documentare con un protocollo di provvedimenti correttivi.





#### Osservazioni

Nel corso dell'audizione abbiamo di nuovo accertato dei punti per i quali i regolamenti e le procedure sono del tutto conformi alle norme, ma che tuttavia offrono ancora potenziale di miglioramento. Si tratta di:

Osservazione 1:

Grado di soddisfazione della clientela

La raccomandiamo di valutare i risultati delle inchieste svolte presso i

clienti, anche solo piccole osservazioni possono contribuire al

miglioramento delle relazioni con la clientela.

Osservazione 2:

Homepage

La raccomandiamo di inserire nella sua homepage una pagina con un

Link diretto riservato ai desideri dei clienti.

Osservazione 3:

Riduzione dei costi del materiale

Le raccomandiamo di esprimere in valori percentuali realistici la desiderata riduzione dei costi del materiale. Ad esempio: i costi del materiale non possono superare x % del fatturato. Ottiene così obbiettivi misurabili che possono essere trasmessi anche ai

collaboratori.

Abbiamo discusso fra di noi altre osservazioni utili che lei ha ripreso direttamente.

#### Procedura ulteriore

Le condizioni per la continuazione della certificazione sono date. Non sussiste nessuna riserva.

Le auguriamo di ricavare molto successo e molto profitto della certificazione e ci rallegriamo in vista del nuovo termine, già prefissato per aprile 2008.

Dato che i certificati hanno una validità di tre anni, a quella data si tratterà di ricertificare la sua società. La Direzione si permetterà di sottoporle un nuovo contratto a tempo debito.

La ringraziamo della fiducia che ci concede e rimaniamo volentieri a sua disposizione per qualsiasi informazione.

Cordiali saluti.

QS Zurigo SA

E. Mobr