



## SERVIZI DI ISPEZIONE

### IL CONTESTO

Il servizio di ispezione è un'attività di verifica e controllo che può prevedere l'effettuazione di una verifica ispettiva e l'effettuazione di prove e consiste in un giudizio di conformità rispetto a requisiti di carattere specifico o generale.

Il servizio di ispezione viene progettato insieme all'Organizzazione Cliente, ed è svolto in accordo con i principi della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020, lo standard

internazionale che specifica i criteri generali per garantire competenza, indipendenza e imparzialità e riservatezza nell'attività ispettiva da parte di Organismi Terzi. Si tratta quindi di un servizio «su misura» può essere focalizzato su un progetto, su un prodotto/servizio, su un processo o impianto/infrastruttura.

### A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

- Tutte le aziende che vogliono verificare un proprio progetto, processo, prodotto, servizio o un sito
- Tutte le aziende che vogliono verificare e qualificare la propria catena di fornitura
- I Consorzi o le Associazioni che vogliono qualificare le aziende consorziate e associate

### IL SERVIZIO

CERTIQUALITY effettua servizi di ispezione, volti a verificare i processi, i servizi ed i prodotti di un'Organizzazione (Ispezioni di Terza Parte), o quelli dei propri fornitori (Ispezioni di Seconda parte).

Il servizio può interessare le diverse tematiche che impattano sul prodotto/servizio o sulla gestione aziendale, quali:

- qualità
- ambiente
- sicurezza
- etica
- altro (ad es. security, gestione dei lay out aziendali)

contenute in capitolati di fornitura, norme, standard internazionali, linee guida, ecc.

Per l'effettuazione delle attività di ispezione è possibile utilizzare supporti e strumenti tecnologici che garantiscono una reportistica on time, quali ad esempio sms, mms.

### I VANTAGGI

- indipendenza di giudizio sull'oggetto di ispezione
- feedback su problematiche specifiche
- migliore gestione delle risorse e competenze interne
- variabilizzare i costi fissi



## ITER DI VERIFICA

Il servizio si caratterizza secondo un processo riassumibile nelle seguenti fasi:

- comprensione delle esigenze del cliente
- individuazione della documentazione e delle competenze necessarie
- emissione dell'offerta tecnica
- sviluppo progettuale
- emissione documentazione di ispezione
- effettuazione dell'ispezione

Alla conclusione dell'audit, Certiquality rilascia il Report di ispezione contenente il giudizio di conformità ai requisiti per cui è stato richiesto l'audit.

L'organizzazione committente in base ai punti di forza, debolezza riscontrati o di potenziale rischio, potrà valutare le eventuali azioni di miglioramento e gli interventi da intraprendere.

L'efficacia del piano di azioni correttive e/o preventive messo in atto dall'organizzazione potrà eventualmente essere valutata da Certiquality con successive verifiche di follow up.

## REFERENZE ED ESEMPI DI ATTIVITA' SVOLTE

Fincantieri, Bayer, Confindustria Ceramica, Enercoop, Bauli, Ecopneus, Comieco, Finsardegna, Antonveneta, Coop Adriatica, Melegatti, Evobus, Spea Autostrade, Astrazaneca, Zobebe Group, Guaber, Ecoworld Hotel.

Ecco di seguito alcuni esempi di audit di Ispezione effettuati:

- Applicazione di protocolli e procedure
- Compliance legislativa (ambiente, sicurezza sul lavoro, normativa privacy)
- Grado di applicazione della carta dei servizi
- Monitoraggio della qualità dei servizi erogati (es: ufficio reclami, sportello clienti...), anche mediante la metodologia del "mystery audit" - rif. UNI/TS 11312.
- Rispetto degli impegni assunti mediante accordi contrattuali
- Conformità di materiali e attrezzature

## CONTATTI

Leonardo Froio

e-mail: [l.froio@certiquality.it](mailto:l.froio@certiquality.it) - Tel. 02/80691770