

Fornitori: i tuoi partner nella qualità

Dopo avere ottenuto la certificazione ISO 9001:2000 le aziende si domandano: “Cosa dobbiamo fare per mantenere la certificazione e trarre da essa i massimi benefici?”

Con la vecchia ISO 9001:1994 la risposta era diretta: continuare a fare quello che facciamo, mentre in regime ISO 9001:2000 tale linea porta l'azienda al di fuori degli obiettivi e spesso le fa perdere la certificazione.

La ISO 9001:2000 si sviluppa in ambito aziendale in un nuovo contesto in cui da un focus prodotto/controllo qualità si passa al cosiddetto quality management system (QMS) – sistema di gestione della qualità – con un continuo miglioramento della soddisfazione del cliente.

In tale ambito il management aziendale assume un ruolo fondamentale e deve essere in grado di trasmettere a tutta l'azienda la filosofia della ISO 9001:2000 con il linguaggio del management (come es. costi/ricavi).

Uno dei settori in cui tale ambito richiede particolare attenzione è l'area acquisti e rapporti con i fornitori.

Come può il reparto acquisti dimostrare il miglioramento continuo? La maggior parte degli uffici acquisti è interessato all'acquisizione dei materiali per la realizzazione del prodotto: in tale contesto un importante miglioramento sarebbe quello di ridurre i processi di input e output connessi con i fornitori.

Il punto 7.4.1. della ISO 9001:2000 – Processo di approvvigionamento – prescrive: *l'organizzazione deve assicurare che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.* In altre parole l'organizzazione è responsabile del controllo e suo mantenimento del processo di approvvigionamento e che i requisiti del processo siano soddisfatti.

Per quanto concerne i fornitori l'ISO 9001:2000 non usa più il termine “assicurazione qualità” ma sistema di gestione della qualità. Ciò significa che oltre all'assicurazione della qualità di prodotto i requisiti del QMS sono fortemente orientati ad aumentare la soddisfazione del cliente. Inoltre il termine “controllo qualità” è spesso assente nel documento proprio per sottolineare il cambiamento degli standard dal prodotto/servizio alla gestione aziendale.

Lavorare con i fornitori

L'ISO 9001:2000 può contribuire notevolmente ad aiutare l'organizzazione e i fornitori nell'approccio orientato al miglioramento sistematico della soddisfazione del cliente.

La norma obbliga l'organizzazione a creare un Sistema Gestione Qualità basato sul miglioramento continuo piuttosto che sulla conformità ai requisiti, alle procedure, ecc.

Un altro cambiamento significativo della ISO 9001:2000 è costituito dalla crescente importanza di ciò che la direzione deve fare e ciò che la direzione è.

Inoltre il punto 8 della norma - misurazione, analisi e miglioramento – responsabilizza direttamente il rappresentante della direzione, il quale deve attuare le azioni di miglioramento continuo anche nei confronti dei fornitori.

Con quest'ultimi è quindi indispensabile un nuovo approccio orientato al miglioramento continuo della soddisfazione del cliente.

Ma cosa fanno in pratica le aziende per migliorare i rapporti con i fornitori?

Nell'industria automobilistica dove la certificazione QS 9000:1998 è molto diffusa, il miglioramento continuo della soddisfazione del cliente parte già dalla catena dei fornitori. Il comune impegno riguarda l'imballaggio, i controlli qualità e la pianificazione interna della qualità. In altre industrie come le telecomunicazioni, l'elettronica, i dispositivi medici, difesa, ecc le organizzazioni sviluppano la relationship con i propri fornitori mediante seminari, congressi, e perfino servizi di consulenza ad hoc.

Alcune aziende del settore farmaceutico calibrano il servizio di assistenza al fornitore in funzione dell'importanza del prodotto fornito sul prodotto finale. Ciò dovrebbe essere applicato anche nella vostra azienda: suddividere i fornitori in classi distinte e realizzare interventi di controllo e di sviluppo proporzionati all'importanza del singolo fornitore.

E' quindi importante sviluppare con la catena dei fornitori un rapporto stretto eventualmente estendo ad essi i criteri di sistema gestione qualità adottati.

Come sviluppare e integrare nell'azienda i fornitori

- 1) **Creare partnership.** Guardate al fornitore come parte del vostro processo, della vostra azienda. Troppe volte si assiste ancora all'atteggiamento di valutare i fornitori esclusivamente in base alla celerità e modalità di spedizione e di prezzo.
- 2) **Insistere perché il fornitore si certifichi ISO 9001:2000.** Alcuni settori industriali hanno creato inoltre degli standard specifici come ISO 16949 per il settore automotive, TL 9001 per le telecomunicazioni, AS 9100 per l'industria aerospaziale.
- 3) **Accertarsi che il fornitore adotti l'approccio per processi** e l'orientamento al cliente
- 4) Verificare che la direzione aziendale comprenda il processo di audit interno e la sua importanza nel mantenere e nel conseguire gli obiettivi
- 5) **Aiutare gli auditor interni** dei vostri fornitori invitandoli a sessioni formative presso la vostra azienda e mettendoli in relazione con gli auditor della vostra azienda

Come rispettare le specifiche di prodotto

Che cosa deve fare un'organizzazione per accertarsi che i prodotti rispondano alle specifiche richieste?

- 1) fornire ai fornitori e ai loro operai un esempio di prodotto finito
- 2) organizzare riunioni con tutti i fornitori per comunicare meglio i propri bisogni
- 3) definire le ispezioni interne ed esterne, verifiche e altre attività di controllo
- 4) pianificare un processo efficace di analisi dei dati e il loro controllo continuo
- 5) condurre regolarmente visite ispettive interne ed esterne come previsto dal QMS, e registrare dati e tendenze, non conformità, ecc.
- 6) Definire una hotline (linea diretta) mediante la quale i fornitori possano comunicare rapidamente con i tecnici della vostra azienda
- 7) Attività formativa direttamente presso il fornitore
- 8) Formare il fornitore sull'attività di audit mediante check list che supportino l'approccio per processi

**OFFERTA SPECIALE SCONTO 50%
GESTIONE ISO 9001:2000**



SPECIALE SCONTO 50% - ACQUISTA SUBITO!

In un unico cd-rom Gestione ISO 9001:2000 (a 160 euro i.e. anzichè 320 euro i.e.) per gestire con sicurezza e semplicità l'attività di un'azienda certificata:

- 1) attività formativa
- 2) gestione dei processi aziendali
- 3) gestione e valutazione delle attitudini del personale
- 4) visite ispettive

Il prodotto contiene per le seguenti attività le guide operative in grado di supportare concretamente il responsabile qualità nella sua ordinaria attività

- 1) attività formativa con **Training ISO 9001:2000** - Un corso di formazione consultabile direttamente con Internet Explorer e con test finale di valutazione
- 2) gestione dei processi aziendali con **Guida ai processi aziendali** in cui viene concretamente illustrato come individuare e gestire i processi, come realizzare il loro monitoraggio e misurazione. In allegato vi sono applicativi Excel per il calcolo statistico
- 3) gestione e valutazione del personale. **Applicativo in Access** che permette di realizzare la valutazione delle attitudini del personale così come richiesto dal punto 6 della norma
- 4) visite ispettive. **La guida alla realizzazione delle visite ispettive** in base alla norma Iso 19001:2002 con allegato l'applicativo in Access per la gestione della documentazione

Acquistalo subito su www.certificazione.info o invia per fax il modulo d'ordine allo 051-7450786

MODULO D'ORDINE DA INVIARE VIA FAX ALLO 051-7450786

Sì, desidero ricevere Gestione ISO 9001:2000 al prezzo speciale di 160 euro i.e. anziché 320 euro i.e.

Nominativo

Azienda

Indirizzo

Loc-Cap-Pr

Telefono

Email

Modalità di pagamento

O) in contrassegno alla consegna

O) allego versamento su ccp 24570400 intestato a Edirama di M. Rapparini

O) mediante carta di credito VISA-MASTERCARD-CARTA SI'

Titolare

N°

Scadenza