

Anteprima Sistemi di Gestione per la Qualità: la nuova norma UNI EN ISO 9001:2008

UNI EN ISO 9001:2008 quali novità?

Roma – 18 dicembre 2008

Nicola GIGANTE - TQ-SERVICE srl

**Commissione Gestione per la Qualità e Tecniche di Supporto UNI
Capo Delegazione Italiana ISO TC 176**

Anteprima sistemi di gestione per la qualità: la nuova norma UNI EN ISO 9001:2008 - Roma ,18 dicembre 2008





Contenuti

- Il processo di riesame ISO
- Criteri della revisione e design specification
- La nuova generazione ISO 9000
- Principali obiettivi della ISO 9001:2008
- La nuova traduzione in lingua italiana
- Le principali modifiche
- Sintesi e conclusioni



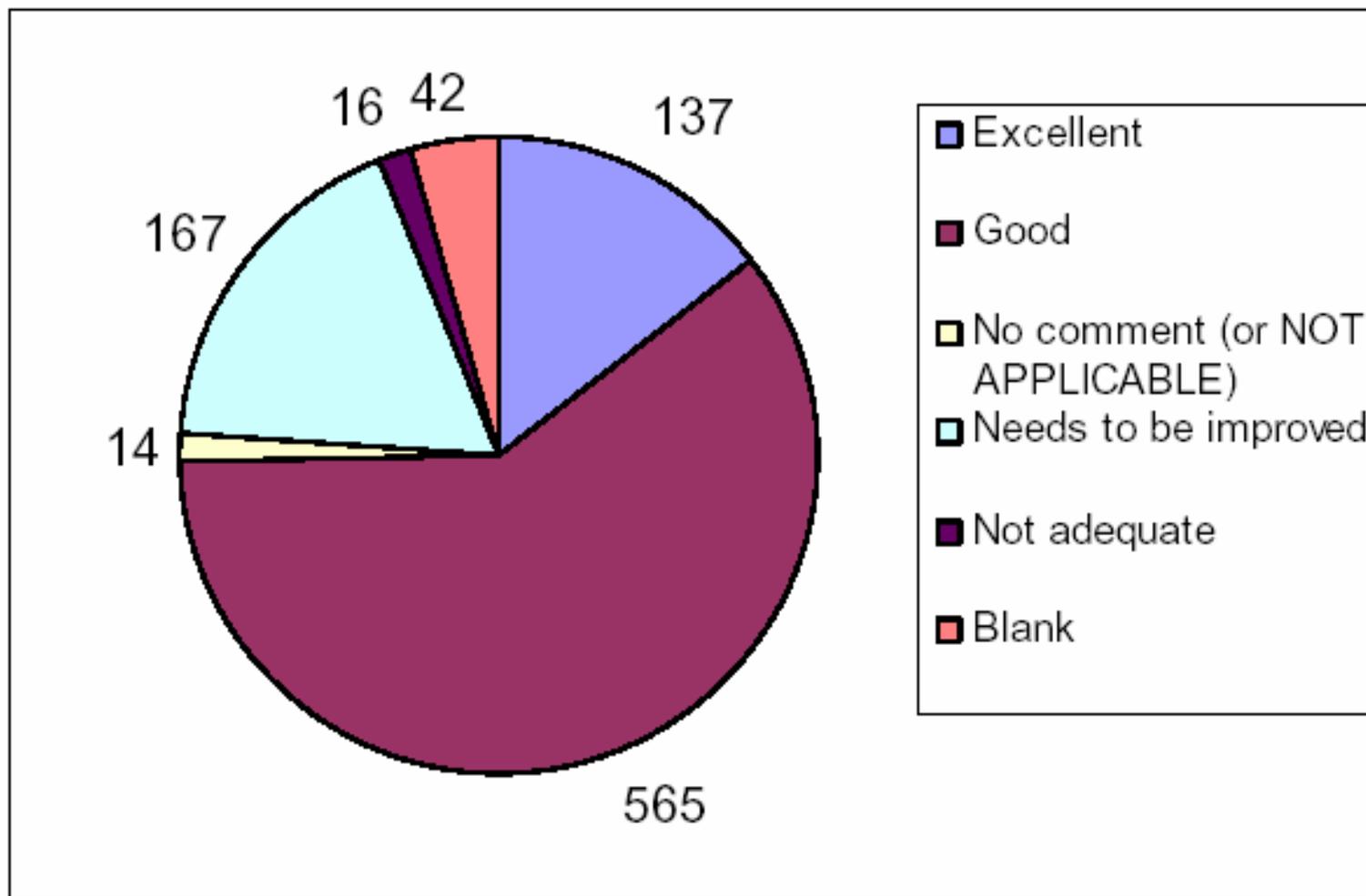
Il processo di riesame ISO

- Nel 2004 ISO/TC 176/SC2 ha condotto un formale Riesame Sistemático della ISO 9001:2000 fra i propri membri, per stabilire se lo standard dovesse essere ritirato, lasciato invariato, corretto (amended) o revisionato.
- In parallelo con il Riesame Sistemático, ISO/TC 176/SC 2 ha condotto una generale rilevazione dei feedback dagli utilizzatori delle ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000, sulla base dell'esperienza di applicazione delle norme, nel corso degli anni precedenti.
- La slide che segue riporta un significativo risultato dell'indagine



“In che misura la ISO 9001:2000 ha soddisfatto i vostri bisogni?”

(Grafico tratto da: ISO/TC 176/SC2/WG18 N102 revA)





I criteri della revisione

- Anche in relazione al giudizio largamente positivo sulla esperienza di applicazione della ISO 9001:2000, si è stabilito che dovesse essere avviato un progetto di limitata correzione (amendment) della ISO 9001:2000, tale che l'impatto fosse basso e che fossero introdotte modifiche solo dove vi fossero chiari benefici per gli utilizzatori.



Il Design Specification

- Un *Design Specification* approvato da ISO/TC176/SC2 nel settembre 2005 ha stabilito i requisiti per l'elaborazione dell'amendment, e i principali obiettivi da raggiungere.
- Il *Design Specification* è stato usato per guidare gli esperti dell'ISO/TC176/SC 2 nel definire l'amendment della ISO 9001, ed è stato anche utilizzato come riferimento per verificare i risultati del processo di elaborazione dei draft.
- Parallelamente, si è proceduto ad una revisione più ampia della norma ISO 9004



Principali obiettivi della ISO 9001:2008

- Maggiore chiarezza e facilità d'uso.
- Miglioramenti a fronte delle interpretazioni e chiarimenti richiesti dagli Utilizzatori, attraverso il processo di Interpretazione ISO/TC 176.
- Maggiore compatibilità con ISO 14001:2004.



In definitiva, la nuova generazione della famiglia “ISO 9000” comprende oggi:

- ISO 9000:2005, già pubblicata (nessuna nuova modifica)
- Piccole variazioni nella ISO 9001:2008 (“amendment”), pubblicata in doppia lingua il 26 nov. 2008, come UNI EN ISO 9001:2008
- Cambiamenti più significativi nella ISO 9004 (“revision”), attualmente allo stato di ISO DIS 9004:2008: (“Managing for the sustained success of an organization - A quality management approach”)



La traduzione in lingua italiana delle modifiche ha fornito l'opportunità per rivedere, migliorandola ove possibile, l'intera precedente traduzione della norma.

(come suggerito dal documento ISO/TC 176/SC 2/N 836 – *Implementation Guidance*)

In vari casi, alcuni termini critici sono stati nuovamente tradotti con maggiore fedeltà al testo originale.



Esempi di termini critici per la traduzione
da: **ISO/TC 176/SC 2/N 526R2**
ISO 9000 Introduction and Support Package:
Guidance on the terminology used in ISO 9001:2000

Define	Verb	State or describe exactly the nature, scope or meaning of
Determine	Verb	Establish or find out with certainty by research, examination or calculation
Establish	Verb	Set up
Identify	Verb	Establish the identity of someone or somebody



I principali cambiamenti

Anteprima sistemi di gestione per la qualità: la nuova norma UNI EN ISO 9001:2008 - Roma ,18 dicembre 2008





I “numeri” delle modifiche:

80 punti modificati nel testo

**n. 11 nuove note
+ n. 2 nuove “note nazionali”**

**numerose modifiche rispetto alla precedente
traduzione italiana**



I punti oggetto delle modifiche più significative:

0.1 Generalità

0.2 Approccio per processi

0.3 Relazione con la ISO 9004

1.1 Scopo e campo di applicazione – Generalità

4.1 Sistema di gestione per la qualità - Requisiti Generali

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

5.5. Responsabilità, autorità e comunicazione

6.2 Risorse umane

6.3 Infrastrutture

6.4 Ambiente di lavoro

7.2 Processi relativi al cliente

7.3 Progettazione e sviluppo

7.5 Produzione ed erogazione del servizio

7.6 Apparecchiature di monitoraggio e di misurazione

8.2 Monitoraggio e misurazione

8.4 Analisi dei dati

8.5 Miglioramento



UNA PANORAMICA DELLE PRINCIPALI MODIFICHE

In rosso sottolineato, le variazioni introdotte con la ISO 9001:2008

In rosso, le modifiche apportate alla precedente traduzione italiana

Anteprima sistemi di gestione per la qualità: la nuova norma UNI EN ISO 9001:2008 - Roma ,18 dicembre 2008





ISO 9001:2000 vs. ISO:2008 - 0.1

- ISO 9001:2000

- La progettazione e l'attuazione del sistema di gestione per la qualità di una organizzazione è influenzata da esigenze diverse, dai particolari obiettivi, dal tipo di prodotti forniti, dai processi utilizzati e dalla dimensione e dalla struttura dell'organizzazione.

- ISO 9001:2008

La progettazione e l'attuazione del sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione **sono influenzate:**

- a) dal contesto nel quale essa opera, dai cambiamenti in tale contesto, e dai rischi ad esso associati;
- b) dalle sue mutevoli esigenze,
- c) dai suoi particolari obiettivi,
- d) dai prodotti che fornisce,
- e) dai processi che adotta,
- f) dalla sua dimensione e dalla sua struttura organizzativa.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 0.1

- ISO 9001:2000

- La presente norma internazionale può essere utilizzata da parti interne ed esterne all'organizzazione, inclusi gli organismi di certificazione, per valutare la capacità dell'organizzazione a ottemperare ai requisiti del cliente, ai requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dall'organizzazione stessa.

- ISO 9001:2008

- La presente norma internazionale può essere utilizzata da parti interne ed esterne all'organizzazione, **compresi** gli organismi di certificazione, per valutare la capacità dell'organizzazione **di soddisfare i** requisiti del cliente, i requisiti **cogenti *) applicabili al prodotto ed i** **requisiti** stabiliti dall'organizzazione stessa.

Nota nazionale:

- *Per “requisiti cogenti” si intendono, nel seguito, quelli stabiliti da leggi, regolamenti, direttive (requisiti legali) e prescrizioni obbligatorie in genere.*



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 0.2

- ISO 9001:2000

- Un'organizzazione, per funzionare efficacemente, deve individuare e gestire numerose attività collegate tra di loro. Un'attività, che utilizza risorse e che è gestita per consentire la trasformazione di elementi in ingresso in elementi in uscita, può essere considerata come un processo. Spesso l'elemento in uscita da un processo costituisce direttamente l'elemento in ingresso per un processo successivo.

- ISO 9001:2008

- **Affinché un'organizzazione funzioni efficacemente, è necessario che essa determini e gestisca numerose attività collegate. Un'attività, o un insieme di attività, che utilizza risorse e che è gestita per consentire la trasformazione di elementi in ingresso in elementi in uscita, può essere considerata come un processo. Spesso l'elemento in uscita da un processo costituisce direttamente l'elemento in ingresso **al** processo successivo.**



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 0.2

- ISO 9001:2000

- L'applicazione di un sistema di processi nell'ambito di un'organizzazione, unitamente all'identificazione e all'interazioni fra questi processi nonché alla loro gestione, viene denominata "approccio per processi“.

- ISO 9001:2008

- L'applicazione di un sistema di processi nell'ambito di un'organizzazione, unitamente all'identificazione e alle interazioni fra questi processi, **e la loro gestione per conseguire il risultato desiderato**, può essere denominata "approccio per processi“.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 0.2

- ISO 9001:2000

- Un vantaggio dell'approccio per processi è quello che permette, nell'ambito del sistema di processi, di mantenere, con continuità, un controllo sui legami fra i singoli processi, come pure sulle loro combinazioni ed interazioni.

- ISO 9001:2008

- Un vantaggio dell'approccio per processi è che esso consente di tenere sotto continuo controllo**) la connessione tra i singoli processi, così come la loro combinazione ed interazione.

****)** *Nota Nazionale*

- *Nella lingua italiana il termine "controllo" ha due distinti significati:*
- *quello connesso ad attività di verifica della conformità di un prodotto o processo;*
- *quello relativo ad attività mirate a tenere sotto controllo, governare, regolare un processo.*



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 0.3

- **ISO 9001:2000**
- Le presenti edizioni della ISO 9001 e ISO 9004 sono state sviluppate come una "coppia coerente" di norme sui sistemi di gestione per la qualità, e sono concepite per complementarsi l'un l'altra, pur essendo utilizzabili in modo indipendente. Pur avendo le due norme scopi differenti, esse presentano strutture simili al fine di facilitarne l'utilizzazione come coppia coerente.
- **ISO 9001:2008**
- La ISO 9001 e la ISO 9004 sono norme relative al sistema di gestione per la qualità progettate per essere complementari, ma possono essere utilizzate anche separatamente.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 0.3

- ISO 9001:2000

- La ISO 9004 fornisce orientamenti per una gamma più ampia di obiettivi del sistema di gestione per la qualità rispetto alla ISO 9001, in particolare per quanto riguarda il miglioramento continuo delle prestazioni complessive e dell'efficienza dell'organizzazione, oltre che della sua efficacia. La ISO 9004 è raccomandata come guida per quelle organizzazioni la cui alta direzione desidera andare oltre i requisiti della ISO 9001, per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni. La ISO 9004 non è tuttavia concepita per scopi di certificazione, né per finalità contrattuali.

- ISO 9001:2008

- Al momento della pubblicazione della presente norma internazionale, la ISO 9004 è in fase di revisione. L'edizione revisionata della ISO 9004, fornirà una guida alla direzione per conseguire un successo che si sostiene nel tempo per qualsiasi organizzazione, in un contesto complesso, esigente e in continuo mutamento. La ISO 9004 fornisce un orientamento alla gestione per la qualità più ampio rispetto alla ISO 9001; essa risponde alle esigenze ed alle aspettative di tutte le parti interessate ed al loro soddisfacimento, attraverso il miglioramento continuo e sistematico delle prestazioni dell'organizzazione. In ogni caso essa non è intesa per la certificazione, né per fini regolamentari o contrattuali



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 0.4

- ISO 9001:2000

- La presente norma internazionale è stata allineata con la ISO 14001:1996, al fine di accrescere la compatibilità tra le due norme, a beneficio dei loro utilizzatori.

- ISO 9001:2008

- Nell'elaborare la presente norma internazionale, si sono tenute in debita considerazione le disposizioni della ISO 14001:2004 al fine di accrescere la compatibilità tra le due norme a vantaggio della comunità degli utilizzatori.
- L'Appendice A mostra la corrispondenza tra la ISO 9001:2008 e la ISO 14001:2004.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 1.1

- ISO 9001:2000

- Nella presente norma internazionale, il termine "prodotto" si applica limitatamente al prodotto destinato al, o richiesto dal, cliente.

- ISO 9001:2008

NOTA 1

Nella presente norma internazionale, il termine "prodotto" si applica solamente:

a) al prodotto destinato al cliente o da esso richiesto,

b) a qualunque elemento voluto risultante dai processi di realizzazione del prodotto.

NOTA 2

E' possibile che i requisiti cogenti siano espressi come requisiti legali.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 4.1

- ISO 9001:2000
 - L'Organizzazione deve:
 - a) identificare i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione (vedere 1.2),
 - ...
 - e) monitorare, misurare ed analizzare questi processi,
- ISO 9001:2008
 - L'Organizzazione deve:
 - a) determinare i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione (vedere **punto** 1.2),
 - ...
 - e) monitorare, misurare ove applicabile, ed analizzare questi processi,



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 4.1

- ISO 9001:2000

- Qualora l'organizzazione scelga di affidare all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del prodotto ai requisiti, essa deve assicurare il controllo di tali processi. Nell'ambito del sistema di gestione per la qualità devono essere definite le modalità per tenere sotto controllo tali processi affidati all'esterno.

- ISO 9001:2008

- Qualora un'organizzazione scelga di affidare all'esterno qualsiasi processo che influenzi la conformità del prodotto ai requisiti, essa deve assicurare **di tenere sotto controllo** tali processi. Il tipo e l'estensione del controllo da applicare a questi processi affidati all'esterno devono essere definiti nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 4.1

- ISO 9001:2000

Nota 1

- I processi necessari per il sistema di gestione per la qualità sopra citati, dovrebbero includere i processi relativi alle attività di gestione, alla messa a disposizione delle risorse, alla realizzazione di prodotti e alle misurazioni.

- ISO 9001:2008

Nota 1

- I processi necessari per il sistema di gestione per la qualità sopra citati comprendono i processi relativi alle attività di gestione, alla messa a disposizione delle risorse, alla realizzazione **del prodotto, alla misurazione, all'analisi ed al miglioramento.**



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 4.1

Nota 2

- Un “processo affidato all'esterno” é un processo necessario all'organizzazione per il proprio sistema di gestione per la qualità, e che essa decide di far eseguire da una parte esterna.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 4.1

Nota 3

- Assicurare di tenere sotto controllo dei processi affidati all'esterno non solleva l'organizzazione dalla responsabilità per la conformità a tutti i requisiti, sia del cliente sia cogenti. Il tipo e l'estensione del controllo da applicare al processo affidato all'esterno possono essere influenzati da fattori quali:
 - a) l'impatto potenziale del processo affidato all'esterno sulla capacità dell'organizzazione di fornire un prodotto conforme ai requisiti;
 - b) Il grado di ripartizione del controllo sul processo;
 - c) la capacità di ottenere il necessario controllo attraverso l'applicazione del punto 7.4.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 4.2.1

- ISO 9001:2000

- d) i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi,

- ISO 9001:2008

- d) documenti, comprese registrazioni, che l'organizzazione ritiene necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e **tenuta sotto controllo dei propri** processi.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 4.2.1

- ISO 9001:2000

Nota 1

- Dove, nella presente norma internazionale, viene usato il termine "procedura documentata" ciò significa che tale procedura va predisposta, documentata, messa in atto e tenuta aggiornata.

- ISO 9001:2008

Nota 1

- Dove, nella presente norma internazionale, viene **utilizzata l'espressione** "procedura documentata" ciò significa che tale procedura **è** predisposta, documentata, **attuata** e tenuta aggiornata.
- Un unico documento può soddisfare la richiesta di una o più procedure. La richiesta di una procedura documentata può essere soddisfatta da più di un documento.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 4.2.3

- ISO 9001:2000

- f) assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata, e...

- ISO 9001:2008

- f) assicurare che i documenti di origine esterna, che l'organizzazione ritiene necessari per la pianificazione e per il funzionamento del sistema di gestione per la qualità, siano identificati e che la loro distribuzione sia controllata.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 5.5.2

- ISO 9001:2000

- L'alta direzione deve designare un componente della propria struttura direzionale, che, indipendentemente da altre sue responsabilità, abbia la responsabilità e l'autorità anche per: ...

- ISO 9001:2008

- L'alta direzione deve designare un membro della struttura direzionale dell'organizzazione che, indipendentemente da altre responsabilità, deve avere la responsabilità e l'autorità per: ...



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 6.2.1

- ISO 9001:2000

- Il personale che esegue attività che influenzano la qualità del prodotto deve essere competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

- ISO 9001:2008

- Il personale che esegue attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto deve essere competente **sulla base di istruzione, formazione- addestramento, abilità ed esperienza appropriati.**

Nota

- La conformità ai requisiti del prodotto può essere influenzata direttamente o indirettamente da personale che svolge qualsiasi compito nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 6.2.2 a

- ISO 9001:2000

- L'Organizzazione deve:
- a) definire la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto,
- b) fornire addestramento o intraprendere altre azioni per soddisfare queste esigenze,

- ISO 9001:2008

- L'Organizzazione deve:
- a) **determinare** la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del prodotto
- b) ove applicabile, fornire **formazione-addestramento** o intraprendere altre azioni per acquisire la necessaria competenza;



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 6.3

- ISO 9001:2000

- L'organizzazione deve definire, predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti. Le infrastrutture comprendono, secondo i casi:
- a) edifici, spazi di lavoro e servizi connessi,
- b) attrezzature ed apparecchiature di processo (sia hardware che software),
- c) servizi di supporto (quali trasporti e comunicazione).

- ISO 9001:2008

- L'organizzazione deve **determinare, fornire** e mantenere le infrastrutture necessarie per **conseguire** la conformità ai requisiti **del prodotto**. Le infrastrutture comprendono, **per quanto applicabile**:
- a) edifici, spazi di lavoro e servizi connessi,
- b) apparecchiature di processo (sia hardware **sia** software),
- c) servizi di supporto (quali trasporti, **sistemi di comunicazione o informativi**).



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 6.4

- ISO 9001:2000

- ISO 9001:2008

- Nota - L'espressione "ambiente di lavoro" si riferisce alle condizioni nelle quali il lavoro viene eseguito, che comprendono fattori fisici, ambientali e altri fattori (quali rumore, temperatura, umidità, illuminazione o condizioni atmosferiche).



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.2.1

- ISO 9001:2000

- L'organizzazione deve determinare:
- ...
- c) i requisiti cogenti relativi ai prodotti,
- d) ogni altro requisito aggiuntivo stabilito dall'organizzazione stessa.

- ISO 9001:2008

- L'organizzazione deve determinare:
- ...
- c) i requisiti cogenti applicabili al prodotto,
- d) ogni ulteriore requisito ritenuto necessario dall'organizzazione stessa.

Nota

- Le attività successive alla consegna comprendono, per esempio, interventi in garanzia, obblighi contrattuali quali i servizi di manutenzione, e servizi supplementari quali il riciclo o lo smaltimento finale.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.3.1

ISO 9001:2000

ISO 9001:2008

Nota

Il riesame, la verifica e la validazione della progettazione e sviluppo hanno finalità distinte. Essi possono essere effettuati e registrati separatamente o in qualsiasi combinazione, come appropriato per il prodotto e per l'organizzazione.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.3.3

- ISO 9001:2000

- ISO 9001:2008

- Nota

- Le informazioni relative alla produzione ed all'erogazione del servizio possono comprendere dettagli per la conservazione del prodotto.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.5.1

- ISO 9001:2000

- d) La disponibilità e l'utilizzazione di dispositivi di monitoraggio e di misurazione.
- ...
- f) l'attuazione di attività per il rilascio e la consegna dei prodotti e per l'assistenza dopo vendita.

- ISO 9001:2008

- d) La disponibilità e l'utilizzazione di apparecchiature di monitoraggio e di misurazione.
- ...
- f) l'attuazione **del** rilascio, **della** consegna e **delle attività successive alla consegna del prodotto.**



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.5.3

- ISO 9001:2000

- L'organizzazione deve identificare lo stato d'avanzamento dei prodotti in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione.

- ISO 9001:2008

- L'organizzazione deve identificare lo stato **del prodotto con riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione, lungo tutta la sua realizzazione**



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.5.4

- ISO 9001:2000

- Qualora le proprietà del cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, queste situazioni devono essere comunicate al cliente e le relative registrazioni conservate (vedere 4.2.4).

Nota

- Le proprietà del cliente possono comprendere anche proprietà intellettuali

- ISO 9001:2008

- **Se qualsiasi proprietà del cliente viene smarrita, danneggiata o riscontrata comunque inadeguata all'utilizzazione, l'organizzazione deve riferirlo al cliente e mantenere le relative registrazioni (vedere punto 4.2.4).**

Nota

- **La proprietà del cliente può comprendere proprietà intellettuale e dati personali**



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.5.5

- **ISO 9001:2000**
- L'organizzazione deve mantenere inalterata la conformità dei prodotti durante le lavorazioni interne e fino alla consegna a destinazione. Detta conservazione deve comprendere l'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione. (...)
- **ISO 9001:2008**
- L'organizzazione deve **conservare il prodotto durante le operazioni interne e fino alla consegna alla destinazione prevista, al fine di mantenere la conformità ai requisiti. Per quanto applicabile**, la conservazione deve comprendere l'identificazione, la movimentazione, l'imballaggio, l'immagazzinamento e la protezione (...).



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.6

- **ISO 9001:2000**
 - Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione
- **ISO 9001:2008**
 - Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.6

- ISO 9001:2000

- L'organizzazione deve individuare i monitoraggi e le misurazioni che vanno effettuati nonché i dispositivi di monitoraggio e di misurazione necessari a fornire evidenza della conformità dei prodotti ai requisiti determinati (vedere 7.2.1).

- ISO 9001:2008

- L'organizzazione deve **determinare le attività di monitoraggio e di misurazione da effettuare** nonché **le apparecchiature** di monitoraggio e di misurazione **necessarie** a fornire evidenza della conformità **del prodotto** ai requisiti determinati.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.6

- ISO 9001:2000

- a) essere tarate o verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, devono essere registrati i criteri adottati per la taratura o la verifica;

...

- c) essere identificate per consentire di conoscere il loro stato di taratura;
- Le registrazioni dei risultati delle tarature e delle verifiche devono essere conservate (vedere 4.2.4)

- ISO 9001:2008

- a) essere tarate e/o verificate, ad intervalli specificati, o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni **di misura** riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, **deve essere registrato (vedere punto 4.2.4) il riferimento utilizzato** per la taratura o per la verifica;

- ...

- c) avere un'identificazione, al fine di determinarne lo stato di taratura;
- Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati della taratura e della verifica.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 7.6

- ISO 9001:2000

Nota

Vedere ISO 10012-1 e ISO 10012-2 come guida.

- ISO 9001:2008

- Eliminata

Nota

- La conferma della capacità del software di soddisfare l'applicazione prevista comprende generalmente la sua verifica e la gestione della sua configurazione, affinché ne sia conservata l'adeguatezza all'utilizzazione.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 8.2.1

- ISO 9001:2008

Nota

- Il monitoraggio della percezione del cliente può comprendere l'acquisizione di elementi in ingresso da fonti quali indagini sulla soddisfazione del cliente, dati del cliente sulla qualità del prodotto consegnato, sondaggi di opinione presso gli utenti, analisi delle perdite di mercato, espressioni di gradimento, richieste in corso di garanzia e rapporti dei venditori.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 8.2.2

- ISO 9001:2000

- I responsabili delle aree sottoposte a verifica ispettiva devono assicurare che vengano adottate, senza indebiti ritardi, le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause.

- ISO 9001:2008

- La direzione responsabile dell'area sottoposta ad audit deve assicurare che ogni correzione e azioni correttiva necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause vengano effettuate senza indebito ritardo.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 8.2.2

- ISO 9001:2000

Nota

- Vedere ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3, come guida.

- ISO 9001:2008

Nota

- Vedere ISO 19011 come guida.



ISO 9001:2000 - ISO 9001:2008 - 8.2.3

- ISO 9001:2008

Nota

- Nel determinare metodi adeguati, è consigliabile che l'organizzazione prenda in considerazione il tipo e l'estensione del monitoraggio o della misurazione appropriati per ciascuno dei propri processi in relazione al loro impatto sulla conformità ai requisiti del prodotto e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 8.2.4

- **ISO 9001:2000**
 - Deve essere documentata l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione. Le registrazioni devono indicare la o le persone che autorizzano il rilascio dei prodotti (vedere 4.2.4).
- **ISO 9001:2008**
 - Le registrazioni (vedere **punto 4.2.4**) devono indicare la/e persona/e che autorizza/autorizzano il rilascio del prodotto per la consegna al cliente.



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 8.4

- ISO 9001:2000

- L'analisi dei dati deve fornire informazioni in merito a:
 - a) soddisfazione del cliente (vedere 8.2.1),
 - b) conformità ai requisiti del prodotto (vedere 7.2.1),
 - c) caratteristiche ed andamento dei processi e dei prodotti, incluse le opportunità per azioni preventive,
 - d) fornitori.

- ISO 9001:2008

- L'analisi dei dati deve fornire informazioni in merito a:
 - a) soddisfazione del cliente (vedere **punto** 8.2.1),
 - b) conformità ai requisiti del prodotto (vedere punto 8.2.4),
 - c) caratteristiche e **tendenze** dei processi e dei prodotti, **comprese** opportunità per azioni preventive (vedere punti 8.2.3 e 8.2.4),
 - d) fornitori (vedere punto 7.4)



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008 - 8.5.2

- ISO 9001:2000

- Deve essere predisposta una procedura documentata che precisi i requisiti per:
- ...
- f) il riesame delle azioni correttive attuate.

- ISO 9001:2008

- Deve essere predisposta una procedura documentata che **definisca** i requisiti per:
-
- **f) esaminare l'efficacia delle azioni correttive **effettuate**.**



ISO 9001:2000 - ISO 9001:2008 - 8.5.3

- ISO 9001:2000

- Deve essere predisposta una procedura documentata che precisi i requisiti per:
- ...
- e) il riesame delle azioni preventive attuate.

- ISO 9001:2008

- Deve essere predisposta una procedura documentata che **definisca** i requisiti per:
-
- **e) esaminare l'efficacia** delle azioni preventive effettuate.



La nuova traduzione: ALCUNE DELLE PRINCIPALI MODIFICHE APPORTATE AL PRECEDENTE TESTO ITALIANO

in blu, le modifiche alla traduzione, rispetto all'edizione 2000
con testo evidenziato: le modifiche più significative della traduzione
in rosso: gli amendment introdotti nel testo originale



La nuova traduzione

Ed. 2000

0.2

La figura 1 illustra un modello di sistema di gestione per la qualità basato sull'approccio per processi ed evidenzia i collegamenti tra processi presentati nei punti da 4 a 8. Tale figura mostra che i clienti svolgono un ruolo importante nella definizione dei requisiti come elementi in ingresso. Il monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti richiede la valutazione delle informazioni relative alla percezione che il cliente ha su come l'organizzazione abbia soddisfatto i suoi requisiti.

Check: monitorare e misurare i processi ed i prodotti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti e riportarne i risultati;

Ed. 2008

Il modello di un sistema di gestione per la qualità basato sui processi, mostrato nella figura 1, illustra le connessioni tra processi presentati nei punti da 4 a 8. Tale figura mostra che i clienti svolgono un ruolo significativo nella definizione dei requisiti come elementi in ingresso. Il monitoraggio della soddisfazione del cliente richiede la valutazione delle informazioni relative alla percezione del cliente sul fatto che l'organizzazione abbia o no soddisfatto i suoi requisiti.

Check: monitorare e misurare i processi ed il prodotto a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi al prodotto e riportarne i risultati;



La nuova traduzione

Ed. 2000

5.1

L'alta direzione deve fornire evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del sistema di gestione per la qualità e nel miglioramento continuo della sua efficacia,

- a) comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili,
- b) stabilendo la politica per la qualità,
- c) assicurando che siano definiti gli obiettivi per la qualità,
- d) effettuando i riesami da parte della direzione,
- e) assicurando la disponibilità di risorse.

Ed. 2008

L'alta direzione deve fornire evidenza del **proprio** impegno **per lo sviluppo e per l'attuazione** del sistema di gestione per la qualità e **per migliorare in continuo la sua efficacia**:

- a) comunicando all'organizzazione l'importanza di **soddisfare i** requisiti del cliente **e quelli cogenti**;
- b) stabilendo la politica per la qualità;
- c) assicurando che siano **stabiliti** gli obiettivi per la qualità;
- d) **conducendo i riesami di direzione**;
- e) assicurando la disponibilità di risorse.



La nuova traduzione

Ed. 2000

5.3

L'alta direzione deve assicurare che la politica per la qualità:

- a) sia appropriata agli scopi dell'organizzazione,
- b) sia comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità,
- c) preveda un quadro strutturale per definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità,

5.4.1

L'alta direzione deve assicurare che, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione, siano stabiliti gli obiettivi per la qualità, compresi quelli necessari per ottemperare ai requisiti dei prodotti [vedere 7.1 a)]. Gli obiettivi per la qualità devono essere misurabili e coerenti con la politica per la qualità.

Ed. 2008

L'alta direzione deve assicurare che la politica per la qualità:

- a) sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
- b) comprenda un impegno a soddisfare i requisiti ed a migliorare in continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- c) fornisca un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;

L'alta direzione deve assicurare che, ai pertinenti livelli e funzioni nell'ambito dell'organizzazione, siano stabiliti obiettivi per la qualità, compresi quelli necessari per soddisfare i requisiti del prodotto [vedere punto 7.1a)]. Gli obiettivi per la qualità devono essere misurabili e coerenti con la politica per la qualità.



Ed. 2000

5.5.3

L'alta direzione deve assicurare che siano attivati adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione e che siano fornite anche comunicazioni riguardanti l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

La nuova traduzione

Ed. 2008

L'alta direzione deve assicurare che siano **stabiliti appropriati** processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione **e che vi sia comunicazione riguardante** l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.



La nuova traduzione

Ed. 2000

6.2.1

Il personale che esegue attività che influenzano la qualità del prodotto deve essere competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

7.2.1

L'organizzazione deve determinare:

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e di assistenza dopo vendita,
- b) i requisiti non precisati dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello atteso, dove conosciuto.

Ed. 2008

Il personale che esegue attività che influenzano la **conformità ai requisiti** del prodotto deve essere competente sulla **base di istruzione, formazione- addestramento, abilità ed esperienza appropriati.**

L'organizzazione deve determinare:

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e **successive alla consegna;**
- b) i requisiti non **stabiliti** dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello **previsto, ove** conosciuto.



La nuova traduzione

Ed. 2000

7.2.2

Dove il cliente non fornisca indicazioni documentate, i requisiti del cliente devono essere confermati dall'organizzazione prima della loro accettazione.
Dove i requisiti di un prodotto vengano modificati, l'organizzazione deve assicurare che siano emendati i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti.

Ed. 2008

Qualora il cliente **esprima i requisiti in forma non documentata**, tali requisiti devono essere confermati dall'organizzazione prima della loro accettazione.
Qualora i requisiti del prodotto vengano modificati, l'organizzazione deve assicurare **che i documenti pertinenti vengano aggiornati e che il personale interessato sia reso consapevole** dei requisiti modificati.



La nuova traduzione

Ed. 2000

7.3.5

Devono essere effettuate verifiche, in accordo con quanto pianificato (vedere 7.3.1), per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo siano compatibili con i relativi requisiti in ingresso.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali azioni necessarie devono essere conservate (vedere 4.2.4).

7.3.6

Dove applicabile, la validazione deve essere completata prima della consegna o dell'utilizzazione del prodotto. Le registrazioni dei risultati della validazione e delle eventuali azioni necessarie devono essere conservate (vedere 4.2.4).

Ed. 2008

La verifica deve essere effettuata, in conformità a quanto pianificato (vedere punto 7.3.1), per assicurare che gli elementi in uscita dalla progettazione e sviluppo **abbiano soddisfatto** i requisiti in ingresso alla progettazione e sviluppo.

Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati della verifica e delle eventuali azioni necessarie.

Ove **praticabile**, la validazione deve essere completata prima della consegna o **della prima utilizzazione** del prodotto. Devono essere mantenute registrazioni (vedere punto 4.2.4) dei risultati della validazione e delle eventuali azioni necessarie.



La nuova traduzione

Ed. 2000

7.4.1

L'organizzazione deve assicurare che i prodotti approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento. Il tipo e l'estensione del controllo eseguito sul fornitore e sul prodotto acquistato deve essere correlato agli effetti che il prodotto acquistato potrà avere sulla successiva realizzazione del prodotto o sul prodotto finale.

Ed. 2008

L'organizzazione deve assicurare che il prodotto approvvigionato sia conforme ai requisiti di approvvigionamento specificati. Il tipo e l'estensione del controllo applicato sul fornitore e sul prodotto approvvigionato devono dipendere dall'effetto del prodotto approvvigionato sulla successiva realizzazione del prodotto o sul prodotto finale.



La nuova traduzione

Ed. 2000

7.4.3

L'organizzazione deve stabilire ed effettuare i controlli e i collaudi o altre attività necessarie per assicurare che i prodotti approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento.

Qualora l'organizzazione o il suo cliente intenda effettuare verifiche presso il fornitore, l'organizzazione deve precisare, tra le informazioni relative all'approvvigionamento, le modalità concernenti tali verifiche e per il rilascio del prodotto.

Ed. 2008

L'organizzazione deve stabilire ed effettuare **l'ispezione o le** altre attività necessarie per assicurare che **il prodotto approvvigionato soddisfi i requisiti di approvvigionamento specificati.**

Qualora l'organizzazione o il suo cliente **intendano** effettuare **una verifica presso le sedi del fornitore,** l'organizzazione deve specificare, **nell'ambito delle informazioni relative all'approvvigionamento, le disposizioni** per la verifica e la modalità per il rilascio del prodotto



La nuova traduzione

Ed. 2000

7.5.1

- f) l'attuazione di attività per il rilascio e la consegna dei prodotti e per l'assistenza dopo vendita.

7.5.2

L'organizzazione deve validare tutti i processi produttivi e di erogazione di servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione. Rientrano in questo ambito quei processi per i quali le eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il prodotto viene utilizzato o il servizio viene erogato.

Ed. 2008

- f) l'attuazione del rilascio, della consegna e delle attività successive **alla consegna** del prodotto.

L'organizzazione deve validare tutti i processi di **produzione e di erogazione del servizio**, nel caso in cui il risultato non può essere verificato da successive attività di monitoraggio o misurazione **e, di conseguenza, le carenze possono evidenziarsi solo quando il prodotto è già in uso o il servizio è stato erogato.**



La nuova traduzione

Ed. 2000

7.5.3

L'organizzazione deve identificare lo stato d'avanzamento dei prodotti in relazione ai requisiti di monitoraggio e di misurazione.

7.6

Dove sia necessario assicurare risultati validi, le apparecchiature di misurazione devono:

- a) essere tarate o verificate ad intervalli specificati o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, devono essere registrati i criteri adottati per la taratura o la verifica;

Ed. 2008

L'organizzazione deve identificare **lo stato del prodotto con riferimento** ai requisiti di monitoraggio e di misurazione, **lungo tutta la sua realizzazione**.

Ove necessario per assicurare risultati validi, le apparecchiature di misurazione devono:

- a) essere tarate **e/o** verificate, ad intervalli specificati, o prima della loro utilizzazione, a fronte di campioni di misura riferibili a campioni internazionali o nazionali; qualora tali campioni non esistano, **deve essere registrato (vedere punto 4.2.4) il riferimento utilizzato** per la taratura o **per la** verifica;



La nuova traduzione

Ed. 2000

8.2.1

L'organizzazione deve monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente su quanto l'organizzazione stessa abbia soddisfatto i requisiti del cliente medesimo, rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. Devono essere stabiliti i metodi per ottenere e utilizzare tali informazioni.

Ed. 2008

L'organizzazione deve monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente **sul fatto che l'organizzazione abbia o no soddisfatto i suoi requisiti**, essendo questa **una delle misurazioni** delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità. Devono essere **determinati** i metodi per ottenere e utilizzare tali informazioni.



La nuova traduzione

Ed. 2000

8.2.2

L'organizzazione deve effettuare ad intervalli pianificati verifiche ispettive interne per stabilire se il sistema di gestione per la qualità

- a) è conforme a quanto pianificato (vedere 7.1), ai requisiti della presente norma internazionale ed ai requisiti del sistema di gestione per la qualità stabiliti dall'organizzazione stessa,
- b) è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

Deve essere pianificato un programma di verifiche ispettive che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti verifiche ispettive. Devono essere stabiliti i criteri, l'estensione, la frequenza e le modalità delle verifiche ispettive.

Ed. 2008

L'organizzazione deve **condurre** ad intervalli pianificati **audit interni** per **determinare** se il sistema di gestione per la qualità:

- a) è conforme a quanto pianificato (vedere punto 7.1), ai requisiti della presente norma internazionale ed ai requisiti del sistema di gestione per la qualità stabiliti dall'organizzazione stessa;
- b) **è efficacemente attuato e mantenuto.**

Deve essere predisposto un programma di **audit** che **prenda in considerazione lo stato e l'importanza** dei processi e delle aree **da sottoporre ad audit**, così come i risultati **di audit precedenti**. Devono essere **definiti** i criteri, **il campo di applicazione**, la frequenza **ed i metodi** dell'audit.



La nuova traduzione

Ed. 2000

8.2.2

I responsabili delle aree sottoposte a verifica ispettiva devono assicurare che vengano adottate, senza indebiti ritardi, le azioni necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause.

Le azioni successive devono prevedere la verifica dell'attuazione delle azioni predisposte e la comunicazione dei risultati di questa verifica (vedere 8.5.2).

Ed. 2008

La direzione responsabile dell'area sottoposta ad audit deve assicurare che ogni correzione ed azione correttiva necessarie per eliminare le non conformità rilevate e le loro cause vengano effettuate senza indebito ritardo. Le attività successive devono comprendere la verifica delle azioni effettuate ed il rapporto sui risultati della verifica (vedere punto 8.5.2).



La nuova traduzione

Ed. 2000

8.4

L'organizzazione deve individuare, raccogliere ed analizzare i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità. Rientrano in tale ambito i dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione e da altre fonti pertinenti.

L'analisi dei dati deve fornire informazioni in merito a:

- a) soddisfazione del cliente (vedere 8.2.1),
- b) conformità ai requisiti del prodotto (vedere 7.2.1),
- c) caratteristiche ed andamento dei processi e dei prodotti, incluse le opportunità per azioni preventive,
- d) fornitori.

Ed. 2008

L'organizzazione deve **determinare**, raccogliere ed analizzare i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per valutare dove **possa essere realizzato il miglioramento continuo** dell'efficacia del sistema stesso.

Ciò **deve comprendere** i dati risultanti dal monitoraggio e dalla misurazione e da altre fonti pertinenti.

L'analisi dei dati deve fornire informazioni in merito a:

- a) soddisfazione del cliente (vedere punto 8.2.1);
- b) conformità ai requisiti del prodotto **(vedere punto 8.2.4)**;
- c) caratteristiche e **tendenze** dei processi e dei prodotti, comprese opportunità per azioni preventive **(vedere punti 8.2.3 e 8.2.4)**;
- d) fornitori **(vedere punto 7.4)**.



BIBLIOGRAFIA: I NUOVI RIFERIMENTI ALLA SERIE “10000”

Anteprima sistemi di gestione per la qualità: la nuova norma UNI EN ISO 9001:2008 - Roma ,18 dicembre 2008





**Da:
ISO 9001:2008
BIBLIOGRAPHY**

- [1] ISO 9004:—¹⁾, *Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach*
- [2] ISO 10001:2007, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations*
- [3] ISO 10002:2004, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*
- [4] ISO 10003:2007, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations*
- [5] ISO 10005:2005, *Quality management systems — Guidelines for quality plans*
- [6] ISO 10006:2003, *Quality management systems — Guidelines for quality management in projects*
- [7] ISO 10007:2003, *Quality management systems — Guidelines for configuration management*
- [8] ISO 10012:2003, *Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment*
- [9] ISO/TR 10013:2001, *Guidelines for quality management system documentation*
- [10] ISO 10014:2006, *Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits*
- [11] ISO 10015:1999, *Quality management — Guidelines for training*
- [12] ISO/TR 10017:2003, *Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000*
- [13] ISO 10019:2005, *Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services*
- [14] ISO 14001:2004, *Environmental management systems — Requirements with guidance for use*
- [15] ISO 19011:2002, *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*
- [16] IEC 60300-1:2003, *Dependability management — Part 1: Dependability management systems*
- [17] IEC 61160:2006, *Design review*
- [18] ISO/IEC 90003:2004, *Software engineering — Guidelines for the application of ISO 9001:2000 to computer software*
- [19] *Quality management principles* ²⁾, ISO, 2001
- [20] *ISO 9000 — Selection and use* ²⁾, ISO, 2008
- [21] *ISO 9001 for Small Businesses — What to do; Advice from ISO/TC 176* ³⁾, ISO, 2002



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008

In sintesi, “che c’è di nuovo?” (in 20 punti):

- 1. Esplicito riferimento al concetto di “rischio” (elemento comune per i diversi Standard di Sistemi di Gestione)**
- 2. Maggiore allineamento con la ISO 14001**
- 3. Nuova opportunità per “andare oltre”, verso il *sustained success* (ISO 9004:2009)**
- 4. Enfasi sull’autodeterminazione delle organizzazioni (libertà/responsabilità nel definire le regole e i contenuti del proprio QMS)**



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008

- 5. Più chiara definizione di “prodotto”**
- 6. Aggiornamento dei richiami e riferimenti documentali (ISO 9000:2005, ISO 19011)**
- 7. Precisazioni relative ai processi esternalizzati e alla possibilità del loro controllo**
- 8. Enfasi sulla gestione della competenza del personale, anche indirettamente coinvolto nel Sistema Qualità.**
- 9. Chiarimenti ed esempi relativi all’”ambiente di lavoro”**



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008

10. Chiarimenti sulla possibile natura delle attività successive alla consegna

11. Enfasi sulla distinzione fra *Riesame*, *Verifica* e *Validazione* della progettazione-sviluppo

12. Nuovi esempi di output di progettazione

13. Da “dispositivo” ad “apparecchiatura” di monitoraggio e misurazione



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008

14. Riferimenti alla gestione della configurazione del SW

15. Chiarita la possibilità di scegliere fra numerosi strumenti e metodi di rilevazione della Customer Satisfaction

16. Impatto dei processi sulla conformità/efficacia, quale parametro per la definizione delle modalità di monitoraggio/misurazione

17. Più completo richiamo dei requisiti correlati all' "Analisi dei dati"



ISO 9001:2000 vs. ISO 9001:2008

18. Esplicito riferimento all'efficacia delle azioni correttive e preventive

19. Riferimento alle norme della serie "ISO 10000" come supporto per un'applicazione sostanziale e approfondita dello standard

20. Ampia revisione del testo italiano, per migliorare la corrispondenza al testo originale



In sintesi: quali opportunità per le aziende?:

Rileggere la norma alla luce dell'esperienza, attraverso il percorso tracciato dalle modifiche.

Scoprire eventuali aree di precedente sottoutilizzazione della norma

Riflettere sui dettagli, per individuare nuove chiavi interpretative e nuovi possibili driver di valore.

Cioè:

“RICARICARE LE BATTERIE” DEL PROPRIO SISTEMA QUALITÀ’



grazie per la vostra attenzione !

