

# LE ESCLUSIONI AMMESSE DEI REQUISITI DELLA ISO 9001:2000

Il documento è stato tradotto in italiano per gentile concessione dell'ISO.  
Eventuali chiarimenti possono essere richiesti al Comitato SGQ ([aicq.comitatosgq@tin.it](mailto:aicq.comitatosgq@tin.it))

DOCUMENTO ISO TC/176-SC2-N524 R5  
(versione del Luglio 2005)

## GUIDA PER IL PUNTO 1.2 "APPLICAZIONE" DELLA ISO 9001:2000 (SOSTITUISCE LA VERSIONE N 524 R3)

### **1. Introduzione**

Uno degli obiettivi della revisione "2000" delle norme della famiglia ISO 9000 è quello di semplificare la struttura e ridurre il numero di norme della famiglia. La sostituzione delle tre norme ISO 9001, 9002 e 9003:1994 con un'unica norma sui requisiti di un SGQ, la ISO 9001:2000, rientra in questa logica.

La ISO 9001:2000 è stata elaborata per avere valenza generale, applicabile a tutte le organizzazioni, indipendentemente dal loro tipo e dimensione, e ad ogni categoria di prodotti/servizi. Va comunque riconosciuto che non tutti i requisiti di questa norma sono necessariamente applicabili a tutte le organizzazioni. In alcune circostanze un'organizzazione può prendere in esame la possibilità di escludere dall'applicazione, nel proprio SGQ, di alcuni dei requisiti della ISO 9001:2000. Il punto 1.2 *Applicazione* della norma ISO 9001:2000 rende possibile affrontare queste situazioni.

Questo documento, che fa parte del pacchetto di "Introduzione e supporto all'ISO 9000", è stato predisposto dall'ISO TC 176/SC2 per fornire ulteriori informazioni agli utilizzatori della norma sulle finalità del punto 1.2 *Applicazione* e presenta alcuni esempi tipici per una sua utilizzazione pratica (Vedere Allegato A).

### **2. Il concetto di esclusione**

Il punto 1.2 *Applicazione* della ISO 9001:2000 precisa:

#### **"1.2 Applicazione**

*Tutti i requisiti della presente norma internazionale sono di carattere generale e predisposti per essere applicabili a tutte le organizzazioni, indipendentemente dal tipo, dimensione e prodotti forniti.*

*Qualora alcuni requisiti della presente norma internazionale non possano trovare applicazione a causa della natura dell'organizzazione e dei suoi prodotti, può essere esaminata la possibilità di una loro esclusione.*

*Qualora alcuni requisiti siano esclusi dall'applicazione, le dichiarazioni di conformità alla presente norma internazionale non sono accettabili a meno che queste esclusioni siano limitate ai requisiti del punto 7 e che esse non abbiano influenza sulla capacità dell'organizzazione, o sulla sua responsabilità, di fornire prodotti che siano conformi ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili."*

Un'organizzazione, pertanto, dovrebbe esaminare se tutti i requisiti della norma riguardano le sue attività, considerando la natura dell'organizzazione stessa, i suoi prodotti/servizi ed i processi utilizzati per ottemperare ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti. L'organizzazione dovrebbe inoltre tener conto degli impegni che ha già assunto con la politica e gli obiettivi per la qualità e di come questi impegni potrebbero impattare con l'esigenza di attivare particolari processi realizzativi. Questi elementi possono influire sullo scopo e campo di applicazione del SGQ dell'organizzazione.

### **3) Giustificazione delle esclusioni**

Se un'organizzazione individua che alcuni requisiti del capitolo 7 della ISO 9001:2000 non possono essere applicati alle proprie attività, l'organizzazione può esaminare la possibilità di escludere questi requisiti, purché supportata da valide giustificazioni.

L'esclusione dei requisiti del capitolo 7 della ISO 9001:2000 è accettabile solo se *“tali esclusioni non hanno influenza sulla capacità dell'organizzazione, o sulla sua responsabilità, di fornire prodotti che siano conformi ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili.”* La adeguatezza delle esclusioni dipende da considerazioni relative a:

- Chi è il cliente?
- Qual è il prodotto/servizio?
- Quali sono i requisiti (espresi o inespressi) connessi al prodotto?

In alcuni casi l'esclusione potrebbe non essere giustificata, in relazione a chi è il cliente od al tipo di prodotto.

Va rilevato che il punto 1.2 *Applicazione* della ISO 9001:2000 può essere applicato a singoli requisiti od a gruppi di requisiti del punto 7, *Realizzazione del prodotto*. Un'organizzazione può, ad esempio, escludere parte della voce (f) del punto 7.5.1 *Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi*, se l'organizzazione non ha responsabilità per l'assistenza dopo vendita.

Il punto 4.2.2 *Manuale della qualità* dell'ISO 9001:2000 precisa:

*“L'organizzazione deve preparare e tenere aggiornato un manuale della qualità che includa:*

*a) il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità, nonché dettagli sulle eventuali esclusioni e le relative giustificazioni (vedere 1.2), .....”*

E' necessario che tutte le esclusioni siano riportate sul manuale della qualità (con valide motivazioni) e siano coerenti con il campo di applicazione del SGQ dell'organizzazione. Qualunque documento accessibile al pubblico che segnali la conformità alla ISO 9001:2000 dovrebbe chiaramente precisare il campo di applicazione del SGQ in modo da non trarre in inganno clienti ed utilizzatori finali. Questo dovrebbe assicurare all'utilizzatore la disponibilità delle informazioni necessarie a stabilire quali categorie di prodotti/servizi e di processi realizzativi sono inclusi nel SGQ. Il suo campo di applicazione dovrebbe inoltre esplicitare le responsabilità relative alla progettazione del prodotto/servizio ed agli altri principali processi realizzativi quali la produzione, le vendite, i servizi.

Quando un'organizzazione sta esaminando la possibilità di escludere requisiti dal suo SGQ, essa dovrebbe valutare attentamente l'impatto di tali esclusioni dal punto di vista dei clienti. L'esclusione non sarebbe giustificata se vi fosse un impatto sui clienti, dato che uno degli elementi chiave della ISO 9001:2000 è quello di assicurare la conformità dei prodotti/servizi erogati ai requisiti del cliente.

Le organizzazioni, nel prendere in considerazione le esclusioni, dovrebbero inoltre ricordare che spesso i clienti non sono a conoscenza del modo di operare delle organizzazioni di cui acquistano i prodotti/servizi (e in realtà non si preoccupano di come o dove l'organizzazione progetta o realizza o dà supporto ai prodotti/servizi). Il cliente vede l'organizzazione come un tutt'uno e si aspetta che tutte le strutture dell'organizzazione (ad esempio: progettazione, realizzazione, approvvigionamento, riparazioni) lavorino assieme per assicurare la conformità dei suoi prodotti.

#### **4) Dichiarazioni di conformità**

Il paragrafo finale del punto 1.2 *Applicazione* della ISO 9001:2000 precisa:

*“Qualora alcuni requisiti siano esclusi dall'applicazione, le dichiarazioni di conformità alla presente norma internazionale non sono accettabili qualora queste esclusioni riguardino requisiti diversi da quelli del punto 7, ed abbiano influenza sulla capacità dell'organizzazione, o sulla sua responsabilità, di fornire prodotti conformi ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili.”*

Se un'organizzazione esclude dal proprio SGQ dei requisiti senza rispettare i criteri stabiliti dal punto 1.2 *Applicazione*, non dovrebbe dichiarare né far presumere la conformità alla ISO 9001:2000. Situazioni nelle quali non dovrebbe essere dichiarata la conformità alla ISO 9001:2000 sono, ad esempio:

- Quando i requisiti del capitolo 7 sono stati esclusi in quanto le autorità competenti non ne richiedono il rispetto, ma tali requisiti impattano sulla capacità dell'organizzazione di ottemperare ai requisiti del cliente.

- Quando un'organizzazione esclude un requisito del capitolo 7 con la sola giustificazione che il requisito non era richiesto dalle norme ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 o ISO 9003:1994, e che il requisito non era stato previsto nel precedente SGQ dell'organizzazione.
- Quando un'organizzazione esclude un requisito adducendo che l'attività è stata appaltata all'esterno (per ulteriore guida vedere il documento N630 - *Guida sui processi "esternalizzati"*, del pacchetto *Introduzione e supporto alla ISO 9000*).

## **ALLEGATO A**

Gli esempi sottoriportati sono stati predisposti per mostrare il tipo di ragionamenti utilizzati nello stabilire quali sono i requisiti della ISO 9001:2000 applicabili ad un'organizzazione. Va sottolineato che questi sono solo esempi teorici e che in realtà dovrebbero essere analizzate attentamente le specifiche circostanze di ciascuna organizzazione.

La norma permette l'esclusione sia di singoli requisiti sia, ove del caso, dei requisiti di un intero punto della norma.

In tutti gli esempi si è assunto che le esclusioni citate non influenzino la capacità o responsabilità dell'organizzazione di ottemperare ai requisiti del cliente o di quelli cogenti.

### **Esempio 1- Proprietà del cliente (proprietà intellettuale) controllata da una banca**

#### ***Situazione:***

Una banca fornisce ai suoi clienti una gamma di servizi (ad esempio conti correnti personali e societari), ma decide di adottare un SGQ limitato ai soli servizi bancari prestati via Internet. Per questo servizio la banca ha dichiarato la conformità alla ISO 9001:2000. La banca precisa chiaramente nel suo manuale della qualità quali sono i servizi coperti dal SGQ. La banca, nella erogazione dei suoi servizi via Internet, applica tutti i requisiti della ISO 9001:2000 ad eccezione del punto 7.5.4 *Proprietà del cliente*. La banca ritiene di non essere in possesso di proprietà del cliente in relazione al suo servizio bancario via Internet ed ha adottato questo come giustificazione per la esclusione dal proprio SGQ del punto 7.5.4 *Proprietà del cliente*.

#### ***Problema:***

Può la banca escludere il punto 7.5.4 *Proprietà del cliente* dal suo SGQ e dichiarare la sua conformità alla ISO 9001:2000?

#### ***Analisi e conclusioni:***

La decisione della banca di escludere il punto 7.5.4 *Proprietà del cliente* non era giustificata in quanto la banca riceve dai propri clienti informazioni di tipo personale e confidenziale. Il punto 7.5.4 *Proprietà del cliente* della ISO 9001 richiede ad un'organizzazione di trattare con cura le proprietà dei clienti quando queste sono sotto il controllo o sono utilizzate dall'organizzazione. In questa situazione, i clienti che usufruiscono del servizio forniscono alla banca in via confidenziale importanti informazioni, che costituiscono "Proprietà del cliente". La banca pertanto deve inserire nel proprio SGQ anche il requisito relativo alla proprietà dei clienti.

### **Esempio 2 - Esclusione della progettazione da parte di un produttore**

#### ***Situazione:***

La Elettronica XYZ sta costruendo un nuovo stabilimento per la produzione, come sub-appaltatore, di telefoni mobili. Essa ha solo un cliente e questo cliente mantiene la responsabilità ed autorità per il progetto del prodotto. La Elettronica XYZ è responsabile di acquistare tutti i componenti e di effettuare le attività produttive. Il cliente fornisce alla Elettronica XYZ le specifiche per i componenti e per la produzione ed è responsabile di notificare alla Elettronica XYZ le eventuali modifiche al progetto fornendo le relative opportune informazioni.

La Elettronica XYZ, nello sviluppo del proprio SGQ ha escluso i requisiti del punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* della ISO 9001:2000. La Elettronica XYZ considera le specifiche del cliente come prodotti forniti dal cliente e pertanto li controlla come richiesto dal punto 7.5.4 *Proprietà del cliente* della ISO 9001:2000.

#### ***Problema:***

Può la Elettronica XYZ escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dal suo SGQ e dichiarare conformità alla ISO 9001:2000?

**Analisi e conclusioni:**

La Elettronica XYZ era giustificata ad escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dal suo SGQ dato che non ha alcuna autorità o responsabilità per la progettazione del telefono mobile, dato che questa viene eseguita dal suo cliente.

### **Esempio 3 - Le autorità regolamentari permettono l'esclusione della progettazione**

**Situazione:**

La KML progetta e fabbrica recipienti a pressione per centrali elettriche, in accordo con diverse disposizioni cogenti sui recipienti a pressione. Il SGQ della KML era stato inizialmente certificato secondo ISO 9002:1994 anziché ISO 9001:1994, in quanto a suo tempo le disposizioni non richiedevano ai costruttori di recipienti a pressione la inclusione nei loro SGQ della progettazione. Le autorità che hanno emesso tali disposizioni non hanno ancora modificato i requisiti per tener conto della ISO 9001:2000, ma hanno confermato che continueranno a **non** richiedere ai costruttori l'inserimento della progettazione nel SGQ. Su queste basi KML decide di escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dal suo SGQ e di dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000.

**Problema:**

Può la KML escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dal suo SGQ e dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000?

**Analisi e conclusioni:**

Questa situazione riguarda il problema di dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000, pur con l'esclusione del punto 7.3 *Progettazione e sviluppo*, dato che le autorità non richiedono ai costruttori l'inclusione nei loro SGQ della progettazione.

Le dichiarazioni della KML di conformità alla ISO 9001:2000 non sono giustificate in quanto la progettazione può impattare sulla capacità dell'organizzazione di ottemperare ai requisiti del cliente.

La KML non dovrebbe quindi escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo*, anche se le autorità accettano tali esclusioni.

### **Esempio 4 - L'appalto delle attività di progettazione**

**Situazione:**

L'impresa CDH Costruzioni progetta e realizza costruzioni per diversi clienti, ma non possiede capacità progettuali interne. L'impresa utilizza, come responsabile per la gestione delle attività di progettazione, un capo progetto. Queste attività sono appaltate alla TPL Progettazione, una società di consulenza che svolge attività progettuali.

Le attività della TPL Progettazione sono gestite in accordo con i requisiti del punto 7.4 *Approvvigionamento*. Il capo progetto della CDH Costruzioni sorveglia le attività di progettazione ed è coinvolto nelle riunioni di riesame, verifica e validazione del progetto. Il capo progetto è inoltre responsabile di assicurare che le attività di progettazione siano condotte in accordo con i requisiti del punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* della ISO 9001:2000. La CDH Costruzioni ha comunque escluso dal proprio SGQ il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dato che le attività di progettazione sono state appaltate all'esterno.

**Problema:**

Può la CDH Costruzioni escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dal suo SGQ e dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000?

**Analisi e conclusioni:**

La CDH Costruzioni non può escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dato che mantiene la responsabilità della progettazione.

Nota: Vedere anche il documento N630 - *Guida sui processi "esternalizzati"*, del pacchetto *Introduzione e supporto alla ISO 9000*).

## **Esempio 5 - Rintracciabilità**

### **Situazione:**

La AKP è una società che fabbrica motori elettrici che vengono venduti da una rete di distributori. La rintracciabilità dei componenti dei motori non è un requisito, né interno né esterno, della società.

L'organizzazione ha escluso il requisito della *rintracciabilità* dal punto 7.5.3 *Identificazione e rintracciabilità* dal suo SGQ, pur dichiarando la conformità alla ISO 9001:2000.

### **Problema:**

Può la AKP escludere il requisito sulla *rintracciabilità* dal punto 7.5.3 *Identificazione e rintracciabilità* dal suo SGQ e dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000?

### **Analisi e conclusioni:**

La decisione dell'organizzazione di escludere il requisito sulla *rintracciabilità* è giustificata. D'altronde questa esclusione non sarebbe neppure necessaria, dato che la ISO 9001:2000 richiede la *rintracciabilità* solo quando questa "è un requisito".

## **Esempio 6 - Progettazione di servizi**

### **Situazione:**

La JWB è una società di consulenza che effettua audit interni per le piccole organizzazioni che hanno adottato un SGQ conforme alla ISO 9001:2000. La JWB, per sviluppare impostazione e strumenti per effettuare audit interni per conto dei suoi clienti, si è basata sulla ISO 19011:2002. L'erogazione del servizio personalizzato si conclude con un rapporto scritto dell'audit interno, corredato di tutti i dati di supporto. L'organizzazione intende escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* con la motivazione che, in quanto erogatore di servizi, non svolge attività di progettazione.

### **Problema:**

Può la JKB escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dal suo SGQ e dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000?

### **Analisi e conclusioni:**

L'organizzazione non è giustificata ad escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dato che essa ha sviluppato un servizio personalizzato rispondente ai requisiti del suo cliente, ivi incluso lo sviluppo della impostazione e degli strumenti necessari per effettuare gli audit interni e per la consegna di un rapporto scritto.

## **Esempio 7 - Attività dopo consegna**

### **Situazione:**

La ABC Consulenze fornisce servizi di audit finanziari a grandi organizzazioni. I risultati del servizio sono presentati ai loro clienti sotto forma di rapporto interno dell'audit finanziario. I contratti per i servizi di audit finanziari interni precisano che le prestazioni contrattuali si concludono quando la ABC ha emesso, chiarito e riesaminato il suo rapporto con il cliente e dopo che il cliente ha controfirmato il rapporto in quanto pienamente rispondente; qualsiasi attività successiva a tale controfirma richiede un successivo contratto. La ABC Consulenze dichiara che il suo SGQ è conforme alla ISO 9001:2000 ad esclusione del requisito f) del punto 7.5.1 *Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi*, relativo alla *assistenza dopo vendita*.

### **Problema:**

Può la ABC Consulenze escludere il requisito f) del punto 7.5.1 *Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi*, relativo al *dopo vendita* e dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000?

### **Analisi e conclusioni:**

Le parti attinenti del punto 7.5.1 *Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi* precisano:

*"L'organizzazione deve pianificare e svolgere le attività di produzione e di erogazione di servizi in condizioni controllate. Tali condizioni devono includere, in quanto applicabili ...."*

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

Questo è un esempio in cui l'organizzazione ha scelto di escludere un singolo requisito incluso in uno dei punti della norma.

L'organizzazione è giustificata nella sua decisione di escludere il requisito f) del punto 7.5.1 *Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi*, relativo al *dopo vendita* in quanto tutti i suoi contratti escludono attività successive alla consegna del servizio.

Va anche rilevato che il punto 7.5.1 richiede il controllo delle attività *dopo vendita* solo “in quanto applicabili”, rendendo quindi non necessaria una esclusione formale. Da segnalare che tutti gli altri requisiti della voce f), relativi al rilascio ed alla consegna dei prodotti non possono essere esclusi.

### **Esempio 8 - Validazione dei processi**

#### **Situazione:**

Un piccolo produttore di vestiario effettua le attività di taglio dei tessuti, che sono poi consegnati ad un reparto interno per la successiva fase di cucitura. La qualità delle attività di taglio può essere verificata alla conclusione di tale lavoro. Il produttore ha messo in atto un SGQ e lo dichiara conforme alla ISO 9001:2000, con l'esclusione del punto 7.5.2 *Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi*.

#### **Problema:**

Può un piccolo produttore di vestiario escludere il punto 7.5.2 *Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi* dal suo SGQ e dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000?

#### **Analisi e conclusioni:**

L'organizzazione è giustificata ad escludere il requisito del punto 7.5.2 *Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi* dato che i risultati del processo di taglio possono essere verificati per riscontrare la conformità o meno alle specifiche.

### **Esempio 9 - Dispositivi di monitoraggio e di misurazione**

#### **Situazione:**

Una piccola organizzazione si occupa di fornire addestramento a personale disoccupato desideroso di migliorare le proprie abilità. L'addestramento fornito dall'organizzazione è di tipo pratico. In questo addestramento i partecipanti prendono pratica nell'uso di semplici strumenti di misura quali righe graduate, livelle a bolla, fili a piombo. Il “prodotto” dell'organizzazione è lo sviluppo delle abilità personali e non i prodotti che i partecipanti realizzano. L'organizzazione ha attuato un SGQ rispondente alla ISO 9001:2000 e dichiara la conformità alla norma ad esclusione del punto 7.6 *Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione*.

#### **Problema:**

Può una piccola organizzazione di addestramento escludere il punto 7.6 *Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione* dal suo SGQ e dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000?

#### **Analisi e conclusioni:**

In questo esempio il richiamo a semplici dispositivi di misura (righe graduate, livelle a bolla, fili a piombo) è un diversivo e non è su tali dispositivi che occorre focalizzarsi ai fini dell'esclusione del punto 7.6. Il prodotto che viene fornito è infatti l'addestramento ed è a questo che va rivolta l'attenzione. L'organizzazione dovrebbe tenere sotto controllo i *dispositivi di monitoraggio e misurazione necessari a fornire evidenza della conformità del prodotto* (e cioè dell'addestramento, della formazione) *ai requisiti*, ovverosia le prove di apprendimento e le indagini che effettua sulla soddisfazione degli studenti, i rapporti sulle assunzioni degli studenti, etc. (In questo caso la necessaria “tenuta sotto controllo” può essere dimostrata verificando o validando i dispositivi di monitoraggio e di misurazione, attraverso, ad esempio, la sperimentazione pilota dei questionari predisposti per le indagini).

L'organizzazione è in grado di giustificare l'esclusione di quei requisiti attinenti specificatamente alla taratura delle apparecchiature di misurazione [le voci da a) ad e) del punto 7.6], se decide che tali semplici

apparecchiature non richiedono taratura. Potrebbe peraltro essere necessario che l'organizzazione addestrasse gli studenti a verificare l'accuratezza delle loro attrezzature (righe graduate, livelle a bolla, etc.), nel cui caso questi requisiti non potrebbero essere esclusi.

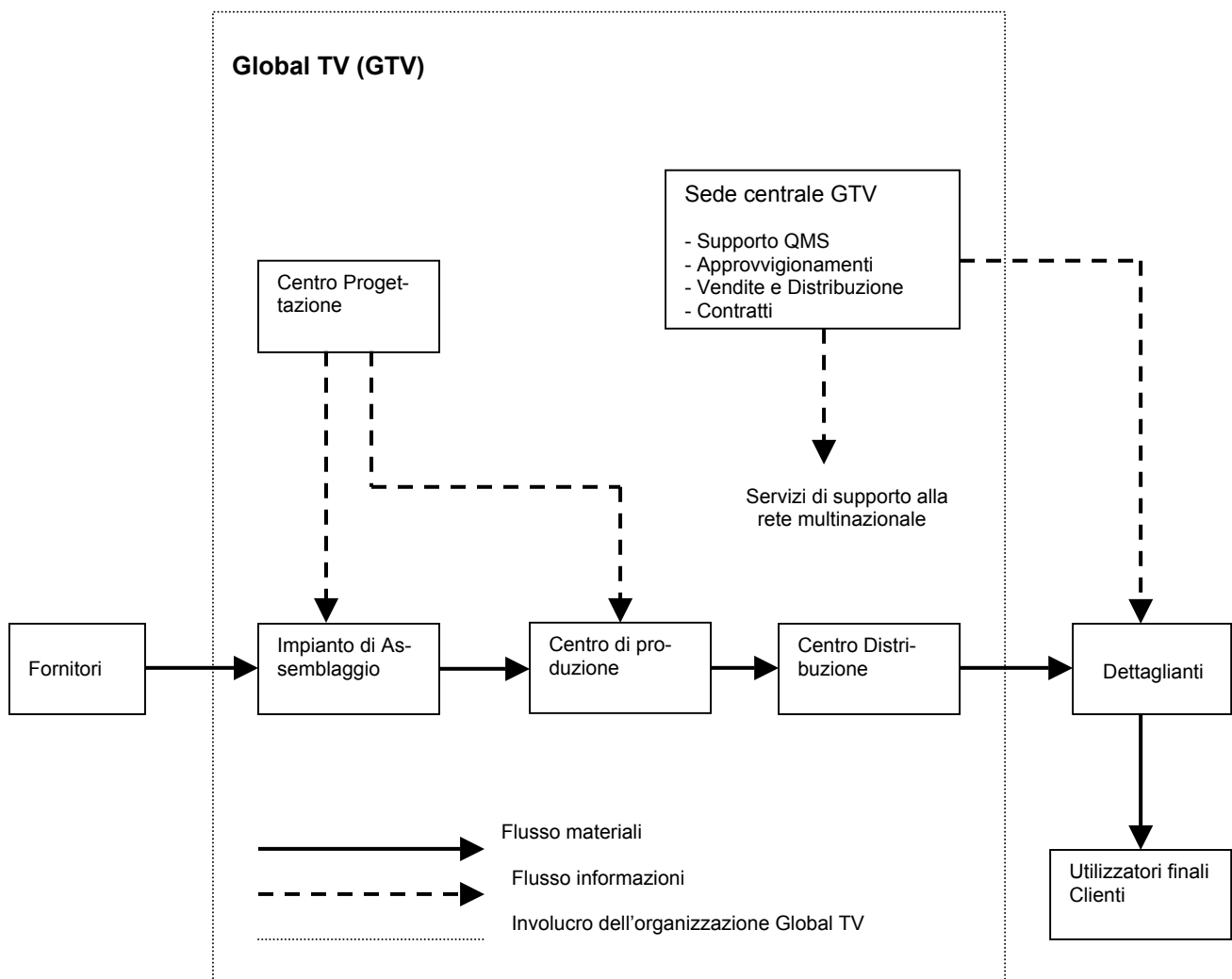
Per concludere, il punto 7.6 non potrebbe essere escluso in toto, ma solo in parte.

## **Esempio 10. Organizzazioni complesse (Global TV)**

### **10.1 Introduzione**

Questo esempio illustra alcuni importanti aspetti che un'organizzazione multinazionale, con più siti/stabilimenti, incontra nella messa in atto della ISO 9001:2000 per l'intera organizzazione.

Global TV ("GTV" nel seguito) è un'organizzazione che progetta, realizza, vende e distribuisce televisioni in tutto il mondo, fornendo la relativa assistenza. GTV vende i suoi prodotti ai dettaglianti, che a loro volta vendono le televisioni agli utenti finali. La sede centrale della GTV fornisce supporto completo alla sua rete multinazionale per quanto riguarda il sistema gestione qualità, tutti gli approvvigionamenti ed i contratti di vendita e distribuzione. GTV ha un centro di progettazione, un impianto per assemblaggio sotto-assiemi, un centro di produzione ed uno di distribuzione, tutti di proprietà GTV.



La direzione di GTV ha deciso di far adottare l'ISO 9001:2000 in tutti i propri siti/stabilimenti e si attende che questi mettano in atto un loro proprio SGQ pur se non è richiesto che tutti ne ottengano la certificazione. Tutti i siti/stabilimenti devono comunque ottemperare con i contenuti della politica qualità della GTV che stabilisce di "fornire ai propri clienti prodotti e servizi che rispondano alle loro esigenze ed aspettative e migliorare continuamente il SGQ".

NOTA:

1. *Per semplificare l'esempio di una organizzazione complessa, il numero dei suoi siti/stabilimenti è stato ridotto ad uno per tipo di attività (centro di progettazione, impianto per assemblaggio sotto-assiemi, centro di produzione e centro distribuzione)*
2. *La ISO 9001:2000 permette l'esclusione di requisiti del capitolo 7 qualora tale esclusione non abbia influenza sulla capacità dell'organizzazione, o sulla sua responsabilità, di fornire prodotti che siano conformi ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili.*
3. *Nell'applicare il punto 1.2 Applicazione ad una organizzazione complessa (come la GTV) occorre prendere in considerazione i clienti dell'organizzazione. Il cliente finale di GTV è l'utilizzatore del prodotto (che acquista dal dettagliante). Il cliente di ciascun sito/stabilimento è il sito/stabilimento che riceve i loro prodotti (ad esempio, i clienti del centro di progettazione sono l'impianto di assemblaggio sotto-assiemi ed il centro di produzione).*

## **10.2 Centro di produzione ("CP")**

### **Situazione:**

CP riceve ordini dalla sede centrale della GTV e invia i suoi prodotti al centro di distribuzione. CP ha messo in atto un SGQ sulla base ed in conformità con la politica qualità di GTV. Il SGQ di CP riguarda tutti gli aspetti richiesti dalla ISO 9001:2000 con la sola eccezione della progettazione. Il CP ha deciso di escludere dal proprio SGQ il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* poiché non effettua alcuna attività di progettazione ed ha inserito nel suo manuale qualità tale segnalazione e la giustificazione della esclusione della progettazione dal SGQ. CP precisa inoltre che:

- a) il suo cliente è la sede centrale di GTV che dà ordini all'impianto di produzione, e
- b) la sede centrale GTV è responsabile di assicurare che il Centro Progettazione operi in accordo con la ISO 9001:2000.

### **Problema:**

Il CP può escludere il punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* dal proprio SGQ ed affermare la sua conformità alla ISO 9001:2000?

### **Analisi e conclusioni:**

L'esclusione del punto 7.3 *Progettazione e sviluppo* è giustificata, in quanto la sede centrale GTV (il cliente) ordina che i prodotti siano realizzati in accordo con i progetti forniti a CP dal Centro Progettazione. La sede centrale della GTV è responsabile di assicurare che il SGQ del Centro di Progettazione sia conforme ai requisiti della ISO 9001:2000. Il CP ha correttamente motivato l'esclusione precisando che il suo cliente è la sede centrale di GTV. In questa situazione qualsiasi certificato di conformità per il SGQ di CP riguarderà il cliente interno e non avrà alcun diretto valore per i clienti esterni del GTV, quali gli utilizzatori finali che acquistano i suoi televisori.

## **10.3 Global TV**

### **Situazione:**

La sede centrale GTV distribuisce i suoi prodotti, tramite dettaglianti che li vendono agli utilizzatori finali. L'organizzazione ha messo in atto, nella propria sede centrale, la ISO 9001:2000 ed ha richiesto che tutti i propri siti/stabilimenti mettano in atto un SGQ conforme alla ISO 9001:2000. Attualmente l'unico sito che non ha messo in atto il SGQ è il Centro Progetto. Nel manuale qualità generale della GTV si afferma che tutti i suoi siti/stabilimenti hanno un SGQ conforme alla ISO 9001:2000 e che non è stata fatta alcuna eccezione.

### **Problema:**

La GTV può dichiarare la conformità del SGQ generale alla ISO 9001:2000?

### **Analisi e conclusioni:**

GTV non può dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000 dato che GTV è responsabile per la progettazione e sviluppo dei prodotti ed il suo Centro Progetti non ha messo in atto un SGQ conforme alla ISO 9001:2000.

## **10.4 Sommario**

Ogni organizzazione complessa (quale la GTV) deve essere molto cauta nel dichiarare la conformità del suo SGQ generale alla ISO 9001:2000. L'organizzazione è responsabile per tutti i requisiti della ISO 9001:2000 che possono avere influenza sulla capacità dell'organizzazione di fornire prodotti conformi ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili. Pertanto, per poter dichiarare la conformità alla ISO 9001:2000 di tutta l'organizzazione deve assicurare che i SGQ di tutti i suoi siti/stabilimenti coinvolti siano conformi alla ISO 9001:2000. I singoli siti/stabilimenti dell'organizzazione possono escludere dei requisiti del Capitolo 7 giustificando tale esclusione con il fatto che i suoi clienti sono altre divisioni della società e non l'utilizzatore finale. I certificati di conformità che fanno riferimento a clienti interni non hanno alcun diretto valore per i clienti esterni dell'organizzazione.