

# sommario



## editoriale

### La Qualità è applicabile ad entità complesse, per esempio al Pil? **3**

Giovanni Mattana

## tema 1 Conformità ed Accredimento

### Italia, l'accredimento oggi **5**

Filippo Trifiletti

### Valutazione della conformità **10**

Giovanni Mattana

## tema 2 Il mestiere del valutatore

### L'integrazione del D.lgs 231 con l'ISO 9000 **16**

Emanuele Montemarano, Emanuele Riva

### Audit & assessment: approcci a confronto **21**

Cecilia de Palma

### Il valutatore dei modelli di Eccellenza **25**

Italo Benedini

### Vita da 'mystery auditor' **28**

Mystery Auditor 002

### L'audit famiglia-lavoro **31**

Luciano Malfer

### Gli audit nei servizi **35**

Silvia Trivini

### Un'esperienza di ... integrazione **40**

Raffaella Pullano

### Audit su servizi a rete **43**

Claudio Provetti

### Audit di sistemi integrati di gestione **46**

Giorgio Gallo, Pieraldo Mori, Sandro Vanin

## rubrica IMQ **52**

Daniele Ariata

## rubrica ANFIA **53**

## Letto per voi **54**

Redazione

## Corsi **55**

Redazione



n. 4 luglio-agosto 2010

Edizione Nazionale AICQ  
Autorizzazione del Trib. di Torino  
n. 783 del Registro del 28/11/52

ISSN 2037-4186

**Direttore responsabile**  
Giovanni Mattana

**Redazione**  
Annalisa Rossi

**Segreteria di redazione**  
AICQ - via Cornalia, 19  
20124 Milano  
Tel. 02 66712484  
Fax 02 66712510  
aicqna.redazione@aicq.it

#### Comitato editoriale e di supporto

Composto da: Giovanni Mattana (coordinatore),  
Presidente AICQ, Sergio Bini, Claudio Rosso, Pietro Fedele,  
Egidio Cascini, Mario Cislighi, Cecilia de Palma, Piero  
Dettin, Italo Benedini.

#### Editore

Mediavalue srl  
Via Domenichino, 19 - 20149 Milano  
tel. +39 0289459724 - fax +39 0289459753  
www.mediavalue.it - qualita@mediavalue.it

**Redazione, grafica, impaginazione**  
e.ruzzolini@mediavalue.it

**Abbonamenti**  
abbonamenti@mediavalue.it

**Pubblicità**  
f.arpesani@mediavalue.it

**Stampa**  
Italgrafica - Novara

Gli articoli di questo numero, pur ritenuti validi dagli editori per il loro contenuto, vengono pubblicati sotto la responsabilità degli Autori.

In conformità a quanto previsto dal D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e fatti salvi i diritti dell'interessato ex art. 7 del suddetto decreto, l'invio di Qualità autorizza AICQ stessa al trattamento dei dati personali ai fini della spedizione di questa pubblicazione.  
Diritti riservati - Pubblicità inferiore 50%

**Distribuzione:** La rivista - bimestrale - è stampata in 8.000 copie a numero e ha distribuzione nazionale. Viene inviata a tutti i Soci AICQ in abbonamento postale, e ai responsabili qualità delle aziende.

**Spedizione** in abbonamento postale - DL 353/2003 (conv. in L. 27/2/2004 n. 46) art. 1 comma 1 - DCB Milano. Prezzi di vendita per l'Italia: una copia € 5,00, copia arretrata € 10,00, abbonamento annuo (6 numeri) € 50,00; (12 numeri) € 95,00. Per l'estero: una copia € 15,00. Il pagamento può essere effettuato tramite bonifico sul c/c bancario: IBAN IT33N0569634070000002372X67 intestato a Mediavalue srl