



Direttive „Quality+“

Statuto:	Bozza
Versione:	2007.01
Sostituisce versione:	2007.01.25
Nome file:	QualityPlusReglement2007.01I.doc

Registro

1	Generalità	3
1.1	Introduzione	3
1.2	Ambito d'applicazione	3
1.3	Scopo e obiettivo del label „Quality+“	3
1.4	Indirizzo contatto	4
2	Organizzazione	5
2.1	Direzione e segreteria audit	5
2.2	Team audit.....	6
2.3	Commissione audit.....	6
2.3.1	Commissione audit - Rappresentanti	6
2.3.2	Commissione audit – Direzione audit.....	6
3	Svolgimento certificazione	7
3.1	Primo audit	7
3.1.1	Adesione„Quality+“ - Membro.....	7
3.1.2	Registrazione adesione - Segreteria.....	7
3.1.3	Invio formulario di valutazione„Quality+“ - Segreteria	7
3.1.4	Preparazione certificazione - Membro	7
3.1.5	Organizzazione audit - Segreteria	7
3.1.6	Svolgimento audit – Team audit.....	7
3.1.7	Deliberazione „Quality+“ – Commissione audit.....	8
3.1.8	Comunicazione decisione - Segreteria	8
4	Valutazione	9
4.1	Valutazione	9
4.2	Ricorsi 10	
4.2.1	Contenuto ricorsi	10
4.2.2	Diritti di ricorso	11
5	Regole	12
5.1	Generalità	12
5.2	Validità	12
5.3	Annullamento	12
5.4	Utilizzo del certificato.....	13
6	Diritti	14
6.1	Adesione	14
6.2	Primo audit	14
6.3	Audit posticipato.....	14
6.4	Ricorso	14

1 Generalità

1.1 Introduzione

I membri di COPYPRINTSUISSE possono acquistare il Q-Label „Quality+“, premesso che nell'azienda siano presenti e mostrabili i requisiti richiesti. La base è formata da un questionario, che pone requisiti a riguardo di 8 tematiche centrali, i quali requisiti debbono essere rispettati completamente o parzialmente.

Un'azienda può aderire a una certificazione Q-label in ogni momento preparandosi al questionario tramite semplici mezzi di sostegno/documentazioni messi a disposizione da COPYPRINTSUISSE.

In occasione di un audit verranno esaminate e valutate le tematiche centrali. Ciò avviene tramite sopralluogo da parte di un team audit. I risultati verranno valutati e in seguito sottoposti alla commissione audit per la certificazione.

L'azienda certificata potrà usare il certificato Q-label a scopo commerciale. Il Q-label è soggetto a spese e dovrà essere rinnovato periodicamente.

1.2 Ambito d'applicazione

Il presente regolamento audit si riferisce unicamente alla certificazione del label "Quality+" sviluppato per i membri di COPYPRINTSUISSE e sotto la quale regia viene organizzato e svolto l'acquisto.

1.3 Scopo e obiettivo del label „Quality+“

COPYPRINTSUISSE vuole con un label di qualità offrire ai suoi membri la possibilità di orientarsi su uno standard.

Lo standard vuole aiutare i membri di COPYPRINTSUISSE a orientarsi e misurarsi su valori in comune, i quali sono basilari per alte esigenze qualitative.

L'usufrutto del Q-label è universale. Oltre la certezza di un uso all'interno dell'azienda di mezzi di sostegno e metodi giusti, si comunica verso l'esterno un comportamento qualitativo, che si differenzia dalla concorrenza di mercato. La certificazione "Quality+" insegue i seguenti traguardi:

- **Potenziali d'uso qualitativi**
Con „Quality+“ COPYPRINTSUISSE e i suoi membri comunicano le loro esigenze qualitative.
- **Potenziali d'uso economici**
„Quality+“ offre alle aziende che vi aderiscono un sostegno economico-aziendale.
- **Professionalità**
Con „Quality+“ le aziende comunicano la loro professionalità verso l'esterno.
- **Piattaforma marketing**
„Quality+“ vuol essere usato a scopi di marketing da parte dei membri.
- **Sostegno miglioramento qualitativo**
„Quality+“ vuol incoraggiare la coscienza qualitativa e il miglioramento qualitativo all'interno dell'azienda.

1.4 Indirizzo contatto

L'incaricata per lo sviluppo e l'uso dell'intero sistema è l'associazione COPYPRINTSUISSE, Entfelderstrasse 1, CH-5000 Aarau, telefono 062 834 93 00, fax 062 834 93 01, e-mail info@copyprintsuisse.ch.

2 Organizzazione

Pianificazione, preparazione, svolgimento e post-elaborazione della certificazione del label "Quality+" vengono garantiti dall'associazione COPYPRINTSUISSE.



Vengono incaricati per garantire e svolgere questa attività le seguenti istanze:

- Direzione e segreteria audit
- Team audit
- Commissione audit

In seguito vengono elencati gli incarichi principali.

2.1 Direzione e segreteria audit

La direzione e la segreteria audit sono centralmente collocati presso la sede di COPYPRINTSUISSE. La segreteria si occupa di qualsiasi tipo di lavoro amministrativo e messa a disposizione di informazioni. Fanno parte degli incarichi principali rispettivamente delle responsabilità della direzione audit:

- la registrazione dell'adesione per la certificazione "Quality+"
- lo svolgimento delle pratiche commerciali
- l'invio e l'amministrazione delle documentazioni
- l'organizzazione degli audit e le rispettive riunioni
- adesione di terzi, risorse di consulenza e/o di sostegno

La direzione audit corrisponde al comitato direttivo di COPYPRINTSUISSE e viene rappresentato dal suo presidente (direttore audit). La direzione audit decide a riguardo di cambiamenti di questo regolamento e della composizione del team audit.

2.2 Team audit

Il team audit è incaricato dello svolgimento degli audit presso le aziende e è responsabile dell'elaborazione di una raccomandazione a favore della commissione audit.

Come optional, agli audit può partecipare un rappresentante della commissione audit.

2.3 Commissione audit

La commissione audit decide sulle raccomandazioni sottoposte dal team audit e delibera le richieste di certificazione di un'azienda. È composto dalle seguenti persone:

- un/una rappresentante di politica e economia
- un/una rappresentante di stampa/media
- un/una rappresentante di architettura/media
- il dirigente audit

2.3.1 Commissione audit - Rappresentanti

I rappresentanti si propongono come sponsor morali e ambasciatori del label "Quality+". Firmano il certificato del label "Quality+" e sono disposti a svolgere attività di rappresentanza.

2.3.2 Commissione audit – Direzione audit

Il dirigente audit è responsabile della radicazione della tematica "Quality+" all'interno del comitato direttivo e funge come anello di congiunzione verso la commissione audit. Prepara le richieste da sottoporre alla commissione audit e le presenta in occasione delle riunioni della stessa commissione audit.

3 Svolgimento certificazione

3.1 Primo audit

3.1.1 Adesione „Quality+” - Membro

L'adesione alla certificazione "Quality+" avviene tramite la stessa azienda. Il formulario d'adesione è disponibile sul sito internet associativo e viene inviato da parte della segreteria di COPYPRINTSUISSE. Le seguenti importanti informazioni sono imperative:

- Denominazione
- Contatto
- Periodo di svolgimento desiderato per l'audit
- Data e firma di un incaricato dell'azienda

3.1.2 Registrazione adesione - Segreteria

La segreteria registra l'adesione e fattura all'azienda i diritti d'adesione.

3.1.3 Invio formulario di valutazione „Quality+” - Segreteria

Dopo l'accredito del pagamento dei diritti d'adesione la segreteria elabora i formulari di valutazione "Quality+" personalizzati e li invia al membro insieme alla fattura della somma residua dovuta.

3.1.4 Preparazione certificazione - Membro

Il membro si prepara individualmente alla certificazione, in base al formulario di valutazione "Quality+" ricevuto

3.1.5 Organizzazione audit - Segreteria

La segreteria registra l'accredito del pagamento della somma residua e organizza l'audit dopo aver consultato il team audit e l'azienda soggetta a certificazione.

3.1.6 Svolgimento audit – Team audit

Il team audit si prepara all'audit e svolge l'audit nel corso di mezza giornata.

Se l'azienda esaminata manca di poco il punteggio richiesto, la stessa azienda va a far parte della categoria "casi limite" (vedi capitolo 4.1 Valutazione) e viene direttamente sollecitata dal team audit a migliorare determinate tematiche. L'azienda deve seguire la sollecitazione entro il termine stabilito in comune e in modo visibile – per quanto riguarda l'esatta procedura si deciderà individualmente.

Al massimo entro 5 giorni dall'audit l'azienda viene messa al corrente sul risultato dell'esame – in caso di non riuscita i criteri di qualità non raggiunti verranno spediti con la rispettiva valutazione.

3.1.7 Deliberazione „Quality+“ – Commissione audit

La commissione audit viene informata a riguardo degli audits e in seguito decide sulle deliberazioni formali. Lo svolgimento di una riunione della commissione audit può avere questi contenuti:

- Caratteristiche dell'azienda (cifre)
- Punti forti registrati
- Punti deboli registrati
- Ulteriori punti registrati
- Impressione generale
- Richiesta/Raccomandazione
- Onorificenza dell'azienda certificata

La commissione audit si riunisce al massimo 2 volte l'anno.

La comunicazione ufficiale della certificazione conseguita vuol essere documentata tramite pubblicazioni in quotidiani e riviste specializzate.

3.1.8 Comunicazione decisione - Segreteria

La segreteria comunica all'azienda la decisione e le invia la rispettiva documentazione messa a disposizione in occasione della certificazione.

4 Valutazione

4.1 Valutazione

La valutazione dell'audit segue uno schema fisso prescritto, il quale è composto da 8 tematiche principali:

- Direzione aziendale
- Organizzazione e sicurezza
- Collaboratori
- Marketing/Vendita
- Accettazione incarico/Produzione
- Controllo qualità
- Contabilità/Controlling e informatica
- Innovazione e ambiente

È possibile rispondere alla maggior parte delle domande in modo bi-criteriale. Se un criterio non viene completamente realizzato esiste la possibilità di una realizzazione parziale ottenendo anche un rispettivo punteggio. Ogni tematica però include minimo un punto che è imperativo realizzare completamente.

Definizione, quando un criterio ricevo il punteggio totale

Definizione, quando un criterio ricevo il punteggio ridotto

Risultato associato un soggetto (estratto)

Declarazione ; p.es. l'offerta d'assistenza (esempio etc.)

N. Tema	Criteri di qualità	Criterio adempuito in modo ineccepibile	Criterio minimo di adempimento	Osservazioni	Punti	perfettamente	Esigenza minima
1.	Condizione aziendale						
2.	Organizzazione e sicurezza						
3.	Collaboratori						
31	Condizioni generali di assunzione e regolamenti dei collaboratori	Le condizioni generali di assunzione e i regolamenti dei collaboratori sono stati consegnati a tutti i collaboratori, che ne conoscono adeguatamente il contenuto	Le condizioni generali di assunzione e i regolamenti dei collaboratori sono disponibili				
32	Attestato di prestazioni assicurative (infortunio, malattia, LPP, responsabilità civile (corrieri))	L'attestato di prestazioni assicurative (infortunio, AVS, LPP, INP, LAINF) è disponibile e liberamente accessibile in una collocazione	Numero piccolità di assicurazione non è fornito dal soggetto auditato (100% assicurazione)				
4.	Marketing/vendita						
5.	Ricezione ordini /Produzione						
6.	Controllo della qualità						
7.	Contabilità/Controlling & Informatica						
8.	Innovazione e ambiente						
Totale punti possibili					5.5		
Totale punti raggiunti							0.0

Nota, quando criterio « k.o. » (devo essere provabile assolutamente)

Colonna di valore 100% ; risp. 30%

Per realizzare alcuni punti è possibile usufruire di mezzi di sostegno/documentazioni onde ottenere un ottimale preparazione.

Le domande singole riguardanti le 8 tematiche sottostanno a posologia. La posologia risulta dal formulario di valutazione "Quality+".

Il punteggio massimo teoricamente raggiungibile è situato a 100.0, ottenibile tramite i 44 criteri qualitativi. I criteri sono così suddivisi:

- 27 criteri realizzabili completamente o parzialmente
- 9 criteri richiedono il punteggio massimo; nessun criterio parzialmente realizzato
- 8 criteri richiedono una realizzazione imperativa

Per l'ottenimento del certificato vengono adottati i seguenti margini di punteggio:

Settore valutazione	Punteggio
Richiesta certificato	85-100 punti
Caso limite	78-85 punti
Richiesta respinta	<78 punti

Generalmente i casi limite vengono considerati come audits non realizzati e l'azienda non ha nessun diritto alla certificazione. Riguardo ai casi limite però il team audit posticipatamente può far correggere criteri realizzati con poca insufficienza. Sul da farsi decide lo stesso team audit.

4.2 Ricorsi

Tramite ricorso le aziende che non hanno raggiunto i criteri di certificazione possono richiedere una nuova valutazione. Il ricorso deve essere presentato alla segreteria COPYPRINTSUISSE tramite lettera raccomandata entro 10 giorni lavorativi dall'ottenimento della decisione.

4.2.1 Contenuto ricorso

Un ricorso presenta il seguente contenuto:

- Denominativo azienda e persona da contattare
- Descrizione del ricorso con motivazione concreta, del perchè il contestatario non è d'accordo con la valutazione
- Richiesta d'aumento del punteggio concretizzata
- Data e firma del contestatario

4.2.2 Diritti di ricorso

Il trattamento di un ricorso sottostà a diritti. Se a un ricorso fa seguito il conseguimento del certificato i diritti pagati verranno interamente retribuiti.

5 Regole

5.1 Generalità

La certificazione insegue lo scopo e l'obbiettivo di rafforzare qualitativamente i membri di COPYPRINTSUISSE e di conseguenza il settore. Una certificazione vuol essere a lungo termine nell'interesse dell'azienda.

5.2 Validità

Riguardo alla validità del label "Quality+" vigono le seguenti norme:

1. Il label "Quality+" acquisito mantiene la sua validità nel corso di 3 anni a partire dal momento in cui subentra la deliberazione formale da parte della commissione audit.
2. Scaduti i 3 anni l'azienda nel corso dei 2 anni seguenti viene sottoposta – secondo il principio di verifica a campione – a un audit posticipato. L'anticipazione dello stesso avviene 2 mesi prima.
3. Non dovesse aver luogo nel corso di 5 anni un audit posticipato, scade il diritto di contraddistinguersi come azienda certificata "Quality+".
4. La realizzazione di un audit posticipato ottiene lo stesso statuto del primo audit (3 anni di validità illimitata).
5. Riunioni della commissione audit hanno luogo 1 o 2 volte l'anno. In caso la deliberazione formale da parte della commissione audit di un audit posticipato superasse il limite di 5 anni e contemporaneamente l'azienda ottenesse una conferma positiva da parte del team audit, la validità verrebbe mantenuta.

5.3 Annullamento

Il team audit ha la competenza di escludere un'azienda dal processo di certificazione oppure annullare un audit accordato nel caso che:

- venisse dimostrato che il team audit è stato deliberatamente tratto in inganno
- documentazioni richieste non fossero consegnate entro il tempo di scadenza
- dopo un periodo di 5 anni e più non avesse avuto luogo l'audit rispettivamente l'audit posticipato

5.4 Utilizzo del certificato

L'utilizzo del nuovo label da parte delle aziende certificate deve avvenire uniformemente:

- in occasione della propria presentazione internet
- nella corrispondenza
- dentro e fuori il locale aziendale (adesivo)
- su veicoli da corriere (adesivo)

6 Diritti

6.1 Adesione

I diritti d'adesione secondo cap. 3.1.2 ammontano a CHF 500.00, esclusa l'imposta sul valore aggiunto e vengono sommati ai costi del primo audit.

6.2 Primo audit

I diritti sul primo audit secondo cap. 3.1.3 sono classificati in base al numero di collaboratori e ammontano, tassa sul valore aggiunto esclusa, a:

- 1 - 2 collaboratori CHF 2'300.00
- 3 - 5 collaboratori CHF 2'800.00
- 6 - 10 collaboratori CHF 3'300.00
- 11 - 17 collaboratori CHF 3'800.00
- 18 - 28 collaboratori CHF 4'300.00
- 29 - 50 collaboratori CHF 4'800.00
- > 50 collaboratori CHF 5'300.00

6.3 Audit posticipato

I diritti sull'audit posticipato secondo cap. 5.2 ammontano – indipendentemente dal numero di collaboratori – a CHF 1'500.00, imposta sul valore aggiunto esclusa.

6.4 Ricorso

I diritti d'adesione secondo cap. 4.2.2 ammontano a CHF 500.00, tassa sul valore aggiunto esclusa e verranno retribuiti in caso di approvazione del ricorso.