

**Cari Clienti,
 care Lettrici, cari Lettori**



*Inizio fila anteriore, da sinistra a destra:
 Beat Moser, Theo Zahner, Walter Schlichtherle, Alfred Urfer, René Wasmer, Domenico Morelli, Roland Glauser, Pierre-Alain Rittiner*

Tutti i collaboratori vi ringraziano per la vostra fiducia e desiderano porgervi i loro auguri di Buon Natale e felice Anno Nuovo. A seguito dei drammatici avvenimenti degli ultimi mesi e della crescente incertezza, valori come la fiducia e la qualità tornano ad acquisire un importante significato.

Cresce la richiesta di prodotti e servizi affidabili e degni di fiducia. Per permettere alle aziende di adeguarsi rapidamente alle esigenze dei consumatori, il presupposto necessario è un'organizzazione trasparente e funzionante. Noi supportiamo attivamente i nostri clienti nella sua attuazione.

Investiamo nel futuro

Orientandoci alle esigenze dei clienti, abbiamo elaborato e realizzato una molteplicità di nuovi servizi. La nuova sede offre le

premesse ideali per i seminari destinati ai clienti e per le numerose iniziative di formazione per i nostri collaboratori. Nel mese di maggio 2001, in occasione dell'assemblea generale, è stata operata la nuova scelta della presidenza ridotta, con il Prof. Hans Dieter Seghezzi, il Dott. Xaver Edelmann e il Dott. Hans Künzi. Con questa presidenza dinamica ed un comitato competente siamo in grado di identificare i fabbisogni dell'economia e delle organizzazioni pubbliche e di offrire soluzioni adeguate ai tempi.

Sappiamo che dobbiamo continuare a guadagnarci la nostra credibilità e la vostra fiducia. Accettiamo volentieri questa sfida anche per l'anno che sta per iniziare!

Cordiali saluti
 Il vostro team direttivo SQS

Indice

Editoriale

- Professore Hans Dieter Seghezzi

2

SQS 9004

- La via verso prestazioni di eccellenza

2-3

Workshops SQS

- Manifestazioni
- Impressum

3-4

Editoriale

SQS 9004 – un’offerta per aziende innovative

Tutti concordano con il fatto che il modello della norma ISO 9001:2000 rappresenta per i nostri clienti un autentico progresso in riferimento all’efficienza e all’efficacia. Il modello è orientato al processo ed è calibrato sulle esigenze dei clienti.

Pochi invece sanno che con la norma ISO 9004:2000 è stato pubblicato un nuovo modello che, con ISO 9001:2000, permette a tutte le aziende di procedere nella direzione del Total Quality Management. Il vantaggio per tutti gli utenti della ISO 9001 consiste nel fatto che si fa uso delle stesse strutture, degli stessi concetti e degli stessi principi già impiegati nella norma ISO 9001:2000.

Cosa può aspettarsi un’azienda dalla valutazione in base a SQS 9004? In pratica, tutti i clienti SQS vogliono curare il loro sistema e mantenere la certificazione. Per molti, però, non è sufficiente che la SQS

accerti e confermi periodicamente la conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2000. Vogliono di più. Vogliono sapere quali progressi hanno fatto negli anni passati.

In futuro, la valutazione di tali progressi potrà essere eseguita dalla SQS con l’ausilio di SQS 9004. Grazie ad essa, i requisiti della norma ISO 9004:2000 vengono interpretati dalla SQS e riferiti all’azienda. Inoltre, la SQS usufruisce della sua pluriennale esperienza nel campo dei sistemi di gestione e stabilisce requisiti SQS determinanti, oltre a quelli della ISO.

La valutazione in base a SQS 9004 si articola in tre fasi:

- la verifica che attesta l’adempimento dei requisiti ISO 9001:2000 e se è possibile confermare la certificazione,
- la valutazione in base ai requisiti ISO 9004:2000 e



- la valutazione in base ai requisiti specifici SQS, che sono stati sviluppati sulla base di un’esperienza pluriennale.

SQS 9004 è una risposta all’esigenza dei nostri clienti di verificare periodicamente e in modo neutrale il progresso del loro sistema di gestione della qualità.

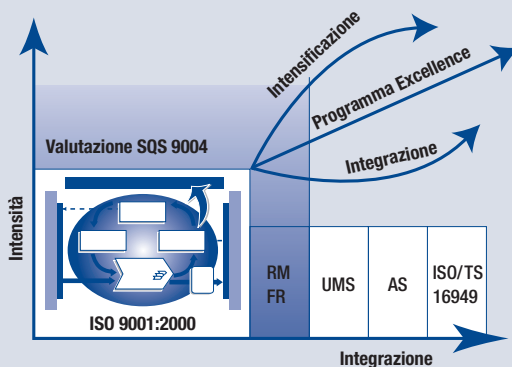
SQS 9004 non porta ad una certificazione supplementare, ma ad un documento che attesta gli sforzi interni volti a un continuo miglioramento della concorrenzialità.

Professore Hans Dieter Seghezzi
Presidente della SQS

SQS 9004 – La via verso le prestazioni di eccellenza

Con la nuova norma ISO 9001:2000 è stato inaugurato un nuovo percorso nella direzione delle prestazioni di eccellenza (Business Excellence). La guida ISO 9004:2000 rappresenta un ponte straordinario tra la norma ISO 9001:2000 ed il TQM (ad es. EFQM). La SQS ha sviluppato il modello di valutazione **SQS 9004**, che, da una parte, si adegua ai requisiti della norma ISO 9001:2000 e alle raccomandazioni della guida ISO 9004:2000 e, dall’altra, rappresenta una valutazione nell’ottica del TQM.

Sviluppo del sistema di management di un’organizzazione



RM = Management del rischio
FR = Finanze e ragioneria

UMS = Sistema ambientale
AS = Sicurezza sul lavoro

Vantaggi

Tra i vantaggi principali si possono elencare i seguenti punti:

- percorso vicino alla prassi verso la Business Excellence
- indicazione del potenziale di miglioramento per l’intera azienda
- valutazione e certificazione di tutti i processi in un’unica fase
- integrazione di altri elementi (gestione del rischio, sicurezza del lavoro, ecc.)
- ampliamento della focalizzazione sul cliente
- coinvolgimento di tutte le parti interessate
- orientamento ai fattori di successo
- miglioramento dell’efficienza

Esecuzione

L’esecuzione di una valutazione in base a **SQS 9004** presuppone l’esistenza di un sistema di gestione già certificato in base a ISO 9001:2000.

La SQS, ad esempio, in occasione di un audit di ripetizione può eseguire una valutazione (Rating) in base a **SQS 9004**. Oltre ai requisiti della norma ISO 9001:2000 vengono valutati e commentati i criteri di **SQS 9004** relativi all’attuazione. Questo sfocia in due diversi risultati:



Foto: Keystone

Requisiti per il settore automobilistico

Cresce la pressione dei produttori di automobili per l'introduzione di un sistema di gestione della qualità conforme alle norme VDA 6.1, QS-9000 e ISO/TS 16949 in tutta la catena di fornitura. Per gli specialisti che si confrontano con queste specifiche esigenze e che desiderano informarsi in modo ampio e poter approfondire la loro formazione, organizziamo iniziative d'informazione e workshop.

Le nostre **manifestazioni d'informazione**, della durata di un giorno, si rivolgono ai responsabili qualità e ai collaboratori che conoscono e devono attuare la vasta gamma di requisiti legati al mondo dell'automobile.

Saranno trattati i seguenti temi, con uno spiccato orientamento alla prassi

- **QS-9000, ISO/TS 16949, VDA 6.1**
- pianificazione della qualità **APQP**
- primo campionamento **PPAP**
- possibilità d'errore e analisi degli influssi **FMEA**
- controlli statistici dei processi **SPC**
- analisi del sistema di misura **MSA**

Workshop

Gli workshop sono rivolti a quadri e collaboratori che devono disporre di conoscenze specifiche riferite alle mansioni da loro coperte.

WS	Gruppo di destinatari	Contenuti (breve descrizione)
A 01	Dirigenti aziendali, quadri di primo livello	Trattazione dei requisiti specifici dell'industria automobilistica per la gestione dell'ambito di fornitura.
A 02	Vendite, servizio tecnico esterno	Corretta valutazione delle esigenze dei clienti del settore automobilistico e dei relativi effetti.
A 03	Acquisti, assistenti della catena di fornitura	Attuazione vantaggiosa dei requisiti specifici dell'industria dell'automobile nella catena di fornitura.
A 04	Addetti allo sviluppo, costruttori, project manager	Applicare in modo mirato ai propri prodotti i requisiti dell'industria automobilistica.
A 05	Ingegneri di processo, addetti alla pianificazione della produzione, AVOR, addetti alla pianificazione delle prove	Requisiti per lo sviluppo, l'evoluzione, l'approvazione dei processi e continua sicurezza nel loro svolgimento, a vantaggio dell'azienda.
A 06	Collaboratori con funzioni direttive, decisionali e addetti alle prove	Conoscenze di base per l'applicazione dei requisiti specifici dell'industria dell'automobile nella produzione.
A 07	Auditori interni ISO/TS 16949 con esperienza	Integrazione mirata dei requisiti supplementari ISO/TS 16949 nel processo di audit interno.
A 08	Auditori interni ISO/TS 16949 (conoscenze di base)	Auditori che si preparano all'attività interna di audit in base ai regolamenti dell'industria dell'automobile.
A 09	Utenti FMEA	Interpretazione ed attuazione dei requisiti specifici del settore automobilistico relativamente al metodo FMEA.
A 10	Utenti SPC	Interpretazione ed attuazione dei requisiti specifici del settore automobilistico al controllo/monitoraggio statistico dei processi.
A 11	Collaboratori che si occupano dell'analisi e della valutazione dei sistemi di misura in base ai requisiti del settore automobilistico	Attuazione dei requisiti specifici del settore automobilistico ai sistemi di misura (idoneità degli strumenti di misura).
A 12	Interessati che desiderano ottenere una panoramica sui requisiti fondamentali dell'industria dell'automobile	Panoramica sui requisiti e gli strumenti dell'industria dell'automobile.

Troverete la descrizione dettagliata della nostra offerta di iniziative programmate sul nostro sito www.sqs.ch, >> **Button «News/Calendario»**.

La Sig.ra Erika Buchs del nostro ufficio commerciale vi fornirà le relative informazioni al numero +41 31 910 35 56.

Non perdetevi l'occasione di approfittare delle conoscenze di esperti per ampliare il vostro know-how ed attuarlo con successo nella pratica.

Impressum

Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS)

Ursula Schlatter

Bernstrasse 103, CH-3052 Zollikofen

Telefono +41 31 910 35 35, Fax +41 31 910 35 45

www.sqs.ch, headoffice@sqs.ch