



MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

IN CONFORMITA' AI REQUISITI DELLA NORMA

UNI EN ISO 14001:2015

UNI EN ISO 9001:2015

BS OHSAS 18001:2007

HW STYLE S.R.L. STYLE



Sede legale, Show room e Ufficio commerciale:

Edificio 16 – Viale Sarca, 336 F
20126 Milano

Sede operativa e amministrativa:


- Via Primo Maggio, 27 – 24050 Lurano (BG)
- Via delle Antille, 2/A – 00071 Pomezia (ROMA)

<http://www.HW STYLE S.r.l.-style.it/it/>

REV.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato
02	16/01/2017	Revisione totale	 R.S.P.P.	 R.S.G.I.	D.L. 
01	16/01/2015	Revisione totale	R.S.P.P.	R.S.G.I.	D.L.
00	19/06/2013	Prima emissione			D.L.

INDICE

Sezione 1 –	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
Sezione 2 –	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
Sezione 3 –	TERMINI E DEFINIZIONI	5
Sezione 4 –	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE.....	5
	4.1 <i>Identificazione del contesto - Presentazione aziendale</i>	5
	4.2 <i>Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate</i>	6
	4.3 <i>Campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato</i>	7
	4.4 <i>Sistema di gestione integrato</i>	7
Sezione 5 –	Leadership	7
	5.1 <i>Leadership e impegno della Direzione</i>	7
	5.2 <i>Politica aziendale</i>	8
	5.3 <i>Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione</i>	9
Sezione 6 –	PIANIFICAZIONE.....	9
	6.1 <i>Azioni per affrontare rischi e opportunità</i>	9
	6.2 <i>Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento</i>	11
	6.3 <i>Pianificazione delle modifiche</i>	12
Sezione 7 –	SUPPORTO	12
	7.1 <i>Risorse</i>	12
	7.2 <i>Competenza</i>	16
	7.3 <i>Consapevolezza</i>	16
	7.4 <i>Comunicazione</i>	17
	7.5 <i>Informazioni documentate</i>	18
Sezione 8 –	ATTIVITA' OPERATIVE	19
	8.1 <i>Pianificazione e controlli operativi</i>	19
	8.2 <i>Preparazione e risposta alle emergenze</i>	20
	8.2.Q <i>requisiti per i prodotti servizi</i>	20
	8.2.4 <i>Modifiche ai requisiti per i prodotti servizi</i>	22
	8.3 <i>Progettazione e sviluppo dei prodotti servizi</i>	22
	8.4 <i>Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno</i>	24
	8.4.3 <i>Informazioni ai fornitori esterni</i>	26
	8.5 <i>Produzione ed erogazione del servizio</i>	26
	8.6 <i>Rilascio di prodotti e servizi</i>	29

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017
		Pagina: 3 / 34

8.7 Controllo degli output non conformi..... 29

Sezione 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 30

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 30

9.2 Audit interno 31

9.3 Riesame di Direzione..... 32


Sezione 10 – Miglioramento 34

10.1 Generalità 34

10.2 Non conformità e Azioni correttive 34

10.3 Miglioramento continuo..... 34

ALLEGATI AL MANUALE 34

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 4 / 34
---	--------------------------	---

SEZIONE 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

HW STYLE S.R.L. STYLE (di seguito denominata **HW STYLE S.R.L.**) considera la realizzazione del proprio Sistema di Gestione Integrato uno strumento di lavoro che fornisce valore aggiunto alle sue attività, attraverso il miglioramento continuativo della propria efficienza, nella salvaguardia dell'ambiente, del contesto in cui opera per le parti interessate coinvolte e per la Salute e Sicurezza dei lavoratori.

La **HW STYLE S.R.L.** ha adottato per il proprio Sistema di Gestione Integrato i principi stabiliti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007 uniti agli altri principi di gestione presenti in azienda, quali:

- l'impegno al miglioramento delle prestazioni gestionali;
- il soddisfacimento degli obblighi di conformità;
- il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- l'approccio sistemico alla gestione basato sui processi;
- il coinvolgimento del personale;
- la soddisfazione del cliente e delle parti interessate coinvolte nei processi;
- l'analisi dei dati;
- il rapporto di reciproco beneficio con i fornitori.

HW STYLE S.R.L. ha oggi provveduto a redigere il proprio Manuale di Gestione Integrato (MGI) in conformità alle norme sopra riportate.

Il Sistema di Gestione Integrato è applicato a tutti gli aspetti ritenuti significativi, scaturiti dall'analisi del contesto e dalla valutazione rischio-opportunità, e legati alle attività svolte e ai servizi principali che la **HW STYLE S.R.L.** determina di poter controllare o influenzare, considerando il tutto in una prospettiva di "Life Cycle" (ciclo di vita) per gli aspetti strettamente ambientali, di ottimizzazione dei processi economico-finanziari e di miglioramento delle condizioni di lavoro e di vita dei propri lavoratori.


Pertanto il campo di applicazione risulta:

Progettazione, costruzione e manutenzione di opere a verde quali parchi, giardini e impianti sportivi. Progettazione, realizzazione e manutenzione di opere di servizio quali impianti idraulici, di irrigazione, vialetti interni, pavimentazioni, impermeabilizzazioni, e relative opere edili e di movimento terra. Gestione e manutenzione di piante da interno ed esterno.

Rimangono valide, ove più restrittive del presente documento, le prescrizioni applicabili contenute in contratti con i clienti.

SEZIONE 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono riportati in allegato al presente MGI (**Rif. MOD 08 "APPLICAZIONE CONTROLLO E CONFORMITA' DELLE PRESCRIZIONI LEGALI ED ALTRE PRESCRIZIONI"**).

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 5 / 34
---	--------------------------	---

SEZIONE 3 – TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le definizioni utilizzati nella stesura del presente Manuale sono quelli riportati rispettivamente:

- sulla norma UNI EN ISO 14001:2015 (sez. 3), rispetto ai concetti relativi alla gestione ambientale (termini relativi all’organizzazione e alla leadership, termini relativi alla pianificazione, termini relativi al supporto e al funzionamento, termini relativi alla valutazione della prestazione e al miglioramento).
- sulla norma ISO 9000:2015 fondamenti e vocabolario
- sulla norma BS OHSAS 18001 (sez. 3), rispetto ai concetti relativi al sistema di gestione sicurezza.

Per integrazione con gli altri acronimi utilizzati all’interno del SGI, si devono considerare anche le definizioni di seguito elencate:

- MGI: Manuale Gestione Integrato
- SGI: Sistema di gestione integrato
- Datore di Lavoro: Si intende in base alla definizione di cui al D.Lgs. 81/2008.
- RSPP: Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.
- RLS: Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.
- DVR: Documento di Valutazione dei Rischi, di cui all’artt. 17 comma 1.a, 28 e 29 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.
- Organizzazione: Ambito aziendale rientrante nell’applicabilità del presente documento (vedi Paragrafo 2 “Campo di Applicazione”).
- “s.m.i.”: successive modifiche e integrazioni.
- RDS: Rappresentante della Direzione per il SGI.
- RGA: Responsabile Gestione Ambientale.
- I.O.: Istruzioni Operative.

SEZIONE 4 – CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Identificazione del contesto - Presentazione aziendale

Hydro Ware Milano Srl nasce nel 1988 e, come riportato nell’oggetto sociale, svolge la sua attività nell’ambito degli allestimenti a verde per spazi interni ed esterni.

La mission aziendale fin dai primi tempi è di migliorare la qualità degli ambienti di lavoro, rendendoli più gradevoli e più produttivi, permettendo alle persone di esprimere al meglio le proprie potenzialità. Questo si raggiunge creando, con fioriere, accessori, piante da interno e da esterno, ambientazioni di qualità e garantendo un’elevata professionalità nei servizi di manutenzione.

Hydro Ware Milano Srl, in questi oltre vent’anni di attività, è riconosciuta sul mercato italiano come principale azienda nazionale in termini di dimensioni per quanto riguarda l’attività di allestimento e manutenzione spazi verdi da interno con piante in idrocoltura.

Inoltre, negli ultimi anni, acquisisce appalti per la creazione di parchi e giardini privati e pubblici in collaborazione con primari studi di progettazione paesaggistica (landscaping) italiani e stranieri.

Nell’Ottobre 2008, l’Azienda cambia la propria ragione sociale che diventa HW STYLE S.R.L.-Style Srl.

A luglio 2010 l’Azienda si trasferisce a Lurano (BG) in una grande struttura che ha ampliato notevolmente gli spazi di ogni funzione; il magazzino conta circa 1500 mq.

L'Azienda è specializzata nella realizzazione di spazi verdi da interno mediante un servizio di progettazione e di allestimento con l'utilizzo di un nutrito catalogo di fioriere e vasi da interno di design, di diverse forme, materiali e colori e di piante verdi e fiorite vive e coltivate in idrocoltura. Inoltre provvede alla manutenzione di questi allestimenti con servizi accurati e organizzati per l'espletamento di tutte le operazioni di cui hanno bisogno le piante. Fornisce ai propri clienti una vasta gamma di soluzioni contrattuali che possono prevedere anche il noleggio completo degli allestimenti, per brevi e per lunghi periodi e soluzioni che prevedono un servizio manutentivo completo anche di sostituzione di piante deperite.

Inoltre l'azienda si occupa di progettazione e di realizzazione di parchi, giardini e terrazzi, estendendo i propri servizi anche alla realizzazione di impianti di irrigazione automatici di qualsiasi dimensione. Anche per il verde esterno fornisce ai propri clienti un servizio di manutenzione completo e organizzato.

I processi sopra descritti sono eseguiti con l'ausilio di apparecchiature e macchine specifiche e tecnologicamente all'avanguardia, da parte di personale qualificato e addestrato e qualificato.

Tutte le attrezzature sono sottoposte a un programma di manutenzione periodica per garantire l'efficienza e l'utilizzo.

Tutti i lavori eseguiti, prima della consegna al Cliente sono adeguatamente controllati.

L'Azienda si avvale anche della collaborazione di fornitori qualificati che eseguono per suo conto la realizzazione e la manutenzione di aree verdi.

L'azienda opera prevalentemente in un mercato di aziende di differenti aree di business, con uffici di rappresentanza o sportelli aperti al pubblico, multinazionali o nazionali, anche con presenze sul territorio nazionale in città diverse.


La struttura aziendale permette di assicurare il servizio di realizzazione e di manutenzione sull'intero territorio nazionale.

L'Azienda ha acquistato una notevole esperienza nel settore e la ricerca della qualità in ogni aspetto del proprio lavoro è stata sempre tra i principali obiettivi. Il mercato di riferimento da una parte e il desiderio di differenziarsi dall'altra, hanno determinato la necessità di dotarsi di uno strumento più completo e metodico per garantire un'efficiente e corretta gestione aziendale che contribuisca, in modo determinante, alla qualità ed affidabilità stessa del servizio offerto.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

In fase di analisi del contesto ed analisi iniziale, **HW STYLE S.R.L.** ha determinato:

- le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione integrato (come ad esempio: clienti, comunità, fornitori, enti di controllo, soci, dipendenti, banche, assicurazioni, ecc);
- i bisogni e le aspettative rilevanti delle parti interessate individuate;
- quali di questi bisogni diventano obblighi di conformità.

	<p style="text-align: center;">MANUALE</p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02</p> <p style="text-align: center;">Data 16/01/2017</p>
		<p style="text-align: center;">Pagina: 7 / 34</p>

4.3 Campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato

HW STYLE S.R.L. definisce il seguente campo di applicazione per il proprio sistema di gestione integrato:

Progettazione, costruzione e manutenzione di opere a verde quali parchi, giardini e impianti sportivi. Progettazione, realizzazione e manutenzione di opere di servizio quali impianti idraulici, di irrigazione, vialetti interni, pavimentazioni, impermeabilizzazioni, e relative opere edili e di movimento terra. Gestione e manutenzione di piante da interno ed esterno.

Il campo di applicazione definito riguarda tutti i siti presenti nel camerale.

4.4 Sistema di gestione integrato

HW STYLE S.R.L. nel pianificare il proprio sistema di Gestione integrato ha tenuto conto dei seguenti aspetti:

- Requisiti cogenti
- Esigenze delle parti interessate individuate

Tali elementi costituiscono input primario per l'analisi degli aspetti significativi e quindi per la decisione di strategie.

SEZIONE 5 – LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno della Direzione

HW STYLE S.R.L. ritiene che la leadership, l'impegno ed il coinvolgimento della Direzione siano essenziali per lo sviluppo ed il mantenimento di un SGI efficace ed efficiente al conseguimento degli obiettivi di sviluppo aziendale.

La Direzione è parte attiva nello sviluppo e nel miglioramento del SGI. Tale impegno si esplica attraverso le attività elencate:


- Assicurando l'interazione tra i processi ambientali, salute e sicurezza e i processi di business;
- Assicurando che gli obiettivi siano compatibili con la politica aziendale;
- Assicurando la conduzione del sistema di gestione integrato

La Direzione fornisce evidenza del suo impegno nello sviluppo e nella messa in atto del SGI e nel miglioramento continuo della sua efficacia:

- comunicando all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili attraverso l'emissione della propria Politica;
- stabilendo e riesaminando la politica e gli obiettivi aziendali;
- effettuando i riesami del SGI;
- assicurando la disponibilità di risorse necessarie.

La Direzione fornisce evidenza di tale impegno, stabilendo le metodologie di misura delle prestazioni dell'organizzazione per accertarsi del conseguimento degli obiettivi pianificati.

L'impegno e la leadership della Direzione è focalizzata sul cliente, assicurando che:

	<p style="text-align: center;">MANUALE</p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p>	<p style="text-align: right;">Rev. 02</p> <p style="text-align: right;">Data 16/01/2017</p>
		<p style="text-align: right;">Pagina: 8 / 34</p>

- a) siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
- b) siano determinati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- c) sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

Le informazioni sulle prestazioni vengono utilizzate come elementi in ingresso per il riesame della Direzione.

Inoltre la Direzione, nella figura del Datore di Lavoro, dimostra di essere a conoscenza delle responsabilità e delle conseguenze amministrative e penali in caso di inadempimenti legati ad aspetti ambientali, salute e sicurezza e contrattuali; a tal fine vien sottoscritto dalla Direzione il Documento in Allegato (rif. **All. 3 "Consapevolezza ambientale della Direzione"**).

5.2 Politica aziendale

La Politica di **HW STYLE S.R.L.** è documentata dagli obiettivi e dagli impegni che la Direzione assume per la sua applicazione all'interno dell'Azienda.

La Politica è la forza motrice del sistema di gestione integrale e riflette l'impegno a conformarsi alle leggi applicabili e a ricercare il miglioramento continuo. La Direzione è responsabile dei contenuti di tale Politica, della sua attuazione e del suo aggiornamento.

La Politica dell'Azienda è definita dalla Direzione a seguito di un'analisi iniziale di tutti i processi aziendali, ed è quindi appropriata alle finalità ed al contesto dell'organizzazione.

La Politica così delineata fornisce il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi ed i programmi di miglioramento e definisce e documenta l'impegno, non solo formale, della HW STYLE S.R.L.:

- al rispetto e mantenimento di tutte le prescrizioni normative in materia ambientale, contrattuale e di salute e sicurezza ;
- al ragionevole e costante miglioramento del sistema di gestione integrato per accrescere le proprie prestazioni;
- a ricercare soluzioni tecniche, tecnologiche e impiantistiche che permettono di prevenire l'inquinamento, ridurre i rischi e migliorare il servizio offerto.
- al perseguimento di impegni specifici legati alla prevenzione pertinenti al contesto interno ed esterno dell'organizzazione;

La Politica è riesaminata annualmente dalla Direzione durante il riesame, in base ai risultati delle misurazioni periodiche e:


- viene mantenuta come informazione documentata;
- viene comunicata all'interno dell'Organizzazione;
- viene mantenuta disponibile per le parti interessate.

Nell'ottica dell'integrazione dei sistemi, **HW STYLE S.R.L.** ha definito un documento di Politica che rifà a quanto previsto nelle norme, BS OHSAS 18001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 9001.

Il Documento di Politica è diffuso e reso disponibile in ogni sito lavorativo.

Più in particolare, il Documento di Politica sarà diffuso come segue:

- esposizione del Documento di Politica in modo permanente in almeno un punto della sede e nelle baracche di cantiere per quelli maggiormente significativi, durata oltre 10 gg/u, (es. bacheca), al fine della sua massima visibilità;
- presentazione e discussione con i lavoratori nel corso della prima Riunione utile;
- disponibilità per chiunque ne faccia richiesta.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 9 / 34
---	--------------------------	---

5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

La Direzione si applica in prima persona nella conduzione del SGI attraverso gli strumenti e le metodologie di seguito descritte.

Inoltre la Direzione, individua e descrive le responsabilità e le autorità delle figure chiavi al fine di favorire una efficace gestione organizzativa ed operativa.

Di seguito viene riportato l'Organigramma della **HW STYLE S.R.L.**, andando a specificare per ciascuna funzione, le responsabilità e autorità nella gestione, conduzione e controllo del SGI.

SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

6.1.1 Generalità

HW STYLE S.R.L., nel sviluppare e pianificare il proprio sistema di gestione integrato, tiene conto:

- delle informazioni provenienti dall'analisi del contesto (rif. sez. 4.1);
- delle esigenze ed aspettative delle parti interessate (rif. sez. 4.2);
- del proprio campo di applicazione

e individua i rischi e le opportunità correlati ai propri aspetti gestionali, agli obblighi normativi ed altri fattori eventuali individuati nell'analisi del contesto.

Le azioni sono intraprese allo scopo di:

- Assicurare che il sistema di gestione integrato possa conseguire i risultati attesi;
- Accrescere gli effetti desiderati
- Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
- Conseguire il miglioramento continuo.

ADC_Analisi del contesto_2017_HW STYLE S.R.L._STYLE

VDR-Valutazione dei rischi_2017_HW STYLE S.R.L._STYLE_9K

VDR-Valutazione dei rischi_2017_HW STYLE S.R.L._STYLE_14K


6.1.2 Aspetti gestionali

La **HW STYLE S.R.L.** stabilisce e mantiene attiva una procedura per l'individuazione del contesto interno ed esterno, la valutazione dei rischi ed opportunità rispetto alle parti interessate individuate rispetto alle proprie attività (prodotti e servizi) sia diretti (quelli che può tenere sotto controllo) che indiretti (quelli sui quali può esercitare un'influenza), al fine di determinare e pianificare le azioni per affrontare quelli che hanno o possono avere impatti significativi sulla gestione dei processi aziendali, e in merito agli aspetti ambientali considerando una prospettiva di ciclo di vita.

Gli impatti significativi e i valori quantitativi dei parametri prestazionali costituiscono uno degli elementi fondamentali da prendere in considerazione per determinare gli obiettivi e i programmi.

Gli aspetti significativi sono valutati nelle seguenti condizioni operative:

- condizioni normali incluse le condizioni di avviamento
- eventuali condizioni eccezionali
- incidenti e possibili situazioni di emergenza
- attività cessate, presenti e future.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 10 / 34
---	--------------------------	--

Il SGI, tiene sotto controllo gli aspetti gestionali delle attività svolte, individua e documenta tutte le modifiche avvenute nel processo produttivo e nell'ambiente esterno, con le modalità riportate nella procedura PO CIRO 01_0 Contesto, parti interessate, rischi ed opportunità e per gli aspetti ambientali e nel documento VDR ambiente e qualità e VDR salute e sicurezza.

6.1.3 Obblighi di conformità

HW STYLE S.R.L. individua e tiene sotto controllo i propri obblighi di conformità, gli accordi con la pubblica amministrazione ed ai codici di buona pratica interni attinenti gli Aspetti gestionali delle sue attività prodotti e servizi.

La valutazione delle conformità ai requisiti di Legge, ai requisiti delle norme interne e delle normative volontariamente adottate viene effettuata dalla funzione RSGI e può avvenire principalmente mediante:

- Verifiche ispettive interne (audit);
- Compilazione e aggiornamento periodico della check-list di conformità legislativa per la sicurezza e salute e per l'ambiente, nelle revisioni aggiornate ed effettuata da personale competente in materia ambientale e sicurezza;
- Iscrizioni a news letter periodiche e banche dati legislative (es. PUNTO SICURO, AMBIENTE e SICUREZZA, FOCUS AMBIENTE);
- sottoscrizione di contratti di consulenza con società specializzate;
- informazioni pervenute dalle Associazioni di Categoria

La Direzione mantiene il controllo sulla conformità legislativa e sull'andamento di sicurezza, salute, ambiente anche in occasione delle riunioni interne del consiglio di amministrazione e negli incontri con l'Organismo di Vigilanza 231.


6.1.4 Attività di pianificazione

Le attività di pianificazione del Sistema di Gestione Integrato comprendono l'individuazione di azioni per:

- gestire gli aspetti gestionali e operativi significativi
- affrontare gli obblighi di conformità
- gestire rischi ed opportunità correlati agli aspetti gestionali, ambientali e salute e sicurezza.
- affrontare i rischi e le opportunità in modo adeguato rispetto all'impatto potenziale che possono avere sulla conformità di prodotti e servizi

Le azioni pianificate devono considerare le opzioni tecnologiche dell'Organizzazione, i requisiti finanziari, operativi e aziendali.

Le attività di pianificazione sono l'output dell'identificazione e valutazione dei rischi opportunità (Rif. procedura PO CIRO 01_0 Contesto, parti interessate, rischi ed opportunità e per gli aspetti ambientali e nel documento VDR ambiente e qualità e VDR salute e sicurezza.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 11 / 34
---	------------------------------	--

6.2 Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento

6.2.1 Obiettivi

Nel definire gli obiettivi, **HW STYLE S.R.L.** persegue la conformità normativa ed il miglioramento continuo delle prestazioni gestionali delle attività svolte.

La fase di individuazione degli obiettivi comporta l'individuazione del margine di miglioramento attuabile per le prestazioni per l'efficienza gestionale; ciò avviene attraverso l'identificazione delle azioni di miglioramento, di carattere tecnologico e tecnico e/o organizzativo procedurale, sulla base delle valutazioni che possono essere riportate:

- nel documento di politica aziendale,
- nel documento di valutazione rischi opportunità,
- nel documento di valutazione dei rischi salute e sicurezza
- nell'elenco delle normative e dei regolamenti
- sulle informazioni raccolte durante gli audit periodici.

L'organizzazione stabilisce e persegue obiettivi e programmi in diversi ambiti e a diversi livelli aziendali e principalmente:

- obiettivi definiti dall'Alta Direzione nel documento di Politica;
- altri obiettivi e programmi specifici a livello di sito operativo.

La definizione e l'avanzamento di programmi e piani d'azione specifici possono essere impostati e gestiti mediante l'utilizzo di file informatici di gestione.

Il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi è tenuto sotto controllo periodicamente attraverso il monitoraggio degli indicatori di prestazione e, annualmente, tramite il riesame della direzione.

Il Documento "**MOD 28_Obiettivi e Processi di Miglioramento**" viene definito tenendo conto delle tecnologie disponibili e delle risorse economiche e finanziarie.


6.2.2 Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi ambientali

Per ogni specifico obiettivo vengono individuati:

- il traguardo specifico,
- l'indicatore di prestazione,
- le azioni da intraprendere,
- i responsabili della loro attuazione,
- il tempo di realizzazione.
- Il budget assegnato
- Le modalità di valutazione dei risultati

Periodicamente, in fase di Riesame della Direzione, viene effettuata una verifica del livello di raggiungimento degli obiettivi stessi e vengono ridefiniti gli obiettivi relativi all'anno successivo, inoltre viene verificato se risultano rispondenti alla Politica aziendale, se sono misurabili, se tengono in considerazione i requisiti applicabili, se risultano sempre pertinenti alla conformità dei servizi e sono rivolti all'aumento delle performance e della soddisfazione dei clienti.

Gli obiettivi ed i traguardi ambientali sono definiti nell'ambito della logica del miglioramento continuo gli obiettivi sono monitorati, comunicati e aggiornati.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 12 / 34
---	--------------------------	--

6.3 Pianificazione delle modifiche

Quando nasce l'esigenza di apportare modifiche al sistema di gestione integrato, le modifiche vengono effettuate in modo pianificato tra i soggetti interessati alle modifiche e dal responsabile del SGI (vedere punto 4.4).

Prima dell'avvio delle modifiche vengono considerate:

- Le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
- L'integrità del sistema di gestione integrato;
- La disponibilità di risorse;
- L'allocazione o la riallocazione delle responsabilità e autorità.

SEZIONE 7 – SUPPORTO

7.1. Risorse

Al fine di attuare efficacemente il sistema di gestione integrato, **HW STYLE S.R.L.** ha individuato ed acquisito le risorse necessarie per attuare, mantenere e migliorare i processi di gestione manageriali e operativi vedi organigramma.

Le risorse individuate per assicurare una gestione efficace dei processi operativi e gestionali sono state scelte analizzando le capacità delle risorse già disponibili e i vincoli che li legano alla **HW STYLE S.R.L.** inoltre in base alle attività che di volta in volta si presentano verrà valutata dalla Direzione in collaborazione con i responsabili dei servizi e il responsabile del personale la possibilità di rivolgersi a fornitori esterni.

L'adeguatezza delle Risorse interne individuate come necessarie viene verificata in occasione del Riesame della Direzione, per le risorse esterne subappaltatori l'adeguatezza viene verificata in process durante l'erogazione del servizio e a conclusione dei lavori.

7.1.3 infrastrutture

Le infrastrutture della **HW STYLE S.R.L.** risultano al momento adeguate per lo svolgimento delle attività risultano confortevoli e ben gestite inoltre **HW STYLE S.R.L.** ha predisposto un piano di controllo operativo atto ad assicurare l'efficienza e l'efficacia dell'infrastruttura necessaria per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi.

Tutte le infrastrutture, sia immobili sia mobili, sono regolarmente sottoposte a un piano di manutenzione ordinario e straordinario, in parte svolto internamente e in parte affidato a ditte esterne specializzate, per assicurare il corretto funzionamento durante l'erogazione del servizio, il rispetto dell'ambiente e la salute e sicurezza degli operatori.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 13 / 34
---	--------------------------	--

7.1.4 ambiente per il funzionamento dei processi

La **HW STYLE S.R.L.** ha determinato, ha messo a disposizione e assicura l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti e servizi, attraverso un clima di crescita e di confronto continuo tra i vari livelli aziendali, mantenendo un clima sereno e aperto al confronto con tutto il personale.

7.1.5 risorse per il monitoraggio e la misurazione

Il monitoraggio o la misurazione sono finalizzati a verificare la conformità dei prodotti e servizi ai requisiti dei clienti e di legge, pertanto **HW STYLE S.R.L.** ha determinato e mette a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili. **HW STYLE S.R.L.** assicura che le risorse messe a disposizione:

- siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e misurazione da intraprendere;
- siano mantenute al fine di assicurare la loro continua idoneità allo scopo.

HW STYLE S.R.L. ha predisposto e conserva appropriate schede di registrazione, oltre i CV, quale evidenza dell'idoneità allo scopo delle risorse adibite al monitoraggio e alla misurazione dei processi e dei servizi erogati.

Le figure principali per il corretto funzionamento del sistema di gestione sono:

Responsabile Sistema Gestione Integrato (**RSGI**) è il responsabile interno per l'applicazione, il controllo e il miglioramento del Sistema ed ha le seguenti mansioni:

- predisporre tutta la necessaria documentazione per lo sviluppo delle attività (Manuale, Procedure, Istruzioni, ecc.);
- provvedere al controllo sulla corretta applicazione delle prescrizioni riportate nel Manuale e nelle Procedure;
- verificare l'andamento del SGI mediante riscontri diretti ed attraverso l'impiego delle tecniche statistiche di analisi, riportando al Direttore Generale relazioni sullo stato delle attività e resoconti sulle carenze;
- esaminare e gestisce le non conformità ed i reclami dei Clienti;
- proporre l'applicazione di Azioni Correttive e Preventive;
- gestire le relazioni con gli Enti esterni, Clienti e Fornitori, per ciò che attiene alle problematiche di QAS;
- mantenere un archivio costantemente aggiornato di tutta la documentazione prevista nelle apposite procedure del presente Manuale;
- identificare, raccogliere, selezionare, conservare e aggiornare la legislazione rilevante per l'azienda (a livello comunitario, nazionale e locale) e la diffusione delle informazioni agli interessati;
- condurre ed aggiornare le fasi di valutazione degli impatti ambientali;
- gestire l'archivio e la corretta conservazione delle registrazioni;
- assicurare la conduzione delle attività relative agli Audit Interni;
- gestire le analisi relative agli andamenti dei costi.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE (RSPP)

Svolge la funzione di responsabile del servizio prevenzione e coordina e gestisce gli adempimenti in materia di sicurezza previsti dalla normativa di riferimento.

[Diagramma di Flusso 7.1.5 __ HSE](#)

- Verifica la corretta attuazione del piano sicurezza, collabora alla redazione del DVR;
- mantiene i contatti con il RLS, il Medico Competente Coordinatore ed i Medici Competenti;
- indice riunioni annuali per la verifica del piano di sicurezza;
- controlla la dotazione dei DPI del personale.

UFFICIO AMMINISTRAZIONE

E' la funzione responsabile per il settore amministrativo, in particolare:

- Gestisce tutti gli aspetti economici ed amministrativi della Società e predispose il bilancio aziendale;
- svolge tutte le attività inerenti l'assunzione e la gestione del personale, nonché quelle legate ai relativi adempimenti di legge;
- svolge tutte le attività relative alla contabilità aziendale;
- gestisce la corrispondenza in entrata ed in uscita e ne cura la distribuzione;
- gestisce il centralino;
- svolge i normali compiti segretariali (fotocopie, traduzioni, stesura documenti, ecc.).

PERSONALE CON RESPONSABILITA' COMMERCIALE

E' responsabile del mantenimento dei rapporti commerciali e della gestione, in particolare:

- effettua ricerche di mercato;
- mantiene i contatti commerciali;
- predispose le offerte, comprese quelle che prevedono la personalizzazione del servizio (progettazione);
- effettua il riesame dei contratti/ordini;
- raccoglie e archivia la documentazione di carattere commerciale;
- si occupa dell'assistenza ai clienti.

UFFICIO TECNICO

Il Referente Tecnico è responsabile della pianificazione, del coordinamento e dell'avanzamento dei lavori nei presso i vari clienti; in particolare, insieme ai vari operatori dell'ufficio, ha il compito di:

- coordinare l'ottimale disponibilità delle risorse e delle attrezzature;
- monitorare lo stato di avanzamento dei lavori pianificati e delle urgenze
- valutare l'assegnazione dei lavori ai terzisti (prevalentemente per la realizzazione e manutenzione delle aree verdi esterne)
- effettuare con la collaborazione del Responsabile SGI, le attività di valutazione dei fornitori.

TECNICI

- Coordinano il personale produttivo dei rispettivi cantieri;
- effettuano i controlli sul prodotto nei rispettivi cantieri;
- provvedono ai controlli al ricevimento sui prodotti approvvigionati e su quelli forniti dal Cliente direttamente in cantiere o comunque presso le sedi del cliente;

UFFICIO ACQUISTI

Ha il compito di:

- gestire e coordinare gli acquisti della materia prima;
- effettuare, con la collaborazione del Responsabile SGI, le attività di valutazione dei fornitori;
- effettuare i controlli tra DDT e ordine di acquisto;
- sviluppare, approvare ed emettere gli ordini ai fornitori.

REFERENTE PER IL MAGAZZINO

Ha il compito di:

- provvedere ai controlli al ricevimento sui prodotti approvvigionati e su quelli forniti dal Cliente;
- gestire e mantenere in ordine il magazzino e curare le piante che vi transitano;
- mantenere in buono stato di manutenzione le varie attrezzature utilizzate presso il magazzino.

Riferibilità delle misurazioni


Premesso che **HW STYLE S.R.L.** di norma non utilizza strumentazione di misura e non è in possesso di strumentazione soggetta a taratura, tuttavia quando la riferibilità delle misurazioni è un requisito contrattuale o legale oppure è considerato da **HW STYLE S.R.L.** una componente essenziale per fornire fiducia circa la validità dei risultati di misura, le apparecchiature di misura utilizzate devono essere:

- tarate e/o verificate a intervalli specificati o prima dell'utilizzo in conformità a quanto richiesto dalla normativa in materia;
- qualora tali campioni non esistano, la base utilizzata per la taratura o verifica deve essere conservata come informazione documentata;
- identificate affinché ne sia determinato lo stato;
- salvaguardate da regolazioni, danni o deterioramenti che potrebbero invalidare il loro stato di taratura e i conseguenti risultati di misura.

Quando un'apparecchiatura di misura viene riscontrata non adatta all'utilizzo previsto, l'addetto a tali operazioni deve determinare se la validità dei risultati di misura precedenti sia stata influenzata negativamente e intraprendere azioni appropriate, per quanto necessario.

7.1.6 conoscenza organizzativa

HW STYLE S.R.L. ha sviluppato negli anni la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi e per conseguire la conformità di prodotti e servizi. Tale conoscenza viene mantenuta e messa a disposizione, nella misura necessaria a sviluppare e migliorare la conformità dei propri servizi. Nell'affrontare le esigenze e tendenze di cambiamento, **HW STYLE S.R.L.** considera la propria conoscenza attuale e determina come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva attraverso aggiornamenti formativi del personale interno, partecipazione ad eventi fieristici, informazioni derivanti dall'appartenenza ad un Consorzio, attività di collaborazione con progettisti e designer del settore, attività di ricerche su soluzioni di tendenza ecc.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 16 / 34
---	--------------------------	--

7.2 Competenza

HW STYLE S.R.L. assicura personale adeguato per l'efficace attuazione del sistema di gestione e per l'operatività e controllo dei suoi processi e delle normative e leggi applicabili.

Tutto il personale le cui attività lavorative hanno un potenziale impatto sui processi ha esperienza e formazione adeguata allo svolgimento di tali attività.

In particolare, tutto il personale le cui mansioni comportano un potenziale impatto significativo sui processi operativi e manageriali, sono incluse in un programma di formazione specifico sulle modalità di svolgimento di tali attività conformemente ai requisiti del SGI.

In particolare, la Direzione sensibilizza il personale su:

- l'importanza della conformità di **HW STYLE S.R.L.** alla politica, alle procedure ed ai requisiti del SGI;
- gli impatti ambientali i rischi per la salute e sicurezza maggiormente significativi, reali o potenziali, conseguenti alla sua attività ed i benefici per l'ambiente dovuti al miglioramento della propria prestazione individuale;
- il proprio ruolo e responsabilità per raggiungere e soddisfare la politica, le procedure manageriali e operative e le prescrizioni del sistema di gestione integrato, comprese le prescrizioni per l'addestramento e le reazioni all'emergenza.
- le potenziali conseguenze di scostamenti rispetto alle procedure operative specificate.

La formazione, informazione ed addestramento del personale interno regolamentate dalle seguenti procedure:

Rif " PRO 08_Formazione".


7.3 Consapevolezza

Le persone che svolgono attività, per e sotto il controllo della **HW STYLE S.R.L.**, vengono rese consapevoli dell'importanza di quanto previsto dalla:

- Politica aziendale
- Impatto della propria mansione sul sistema di gestione integrato;
- Impatto di azioni improprie sul sistema di gestione integrato, compreso il mancato adempimento degli obblighi di conformità.
- dei pertinenti obiettivi di miglioramento

Le parti interessate a tali aspetti sono:

- Visitatori / Clienti / Consulenti: resi consapevoli attraverso consegna di materiale informativo
- Subappaltatori: il cui rapporto viene regolato da sottoscrizione di un Contratto d'appalto / d'opera e relativo capitolato
- Terzisti : il cui rapporto viene regolato da specifico ordine / Contratto

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017
		Pagina: 17 / 34

7.4 Comunicazione

HW STYLE S.R.L. mantiene un dialogo aperto con le parti interessate al fine di comunicare tutte le informazioni necessarie a comprendere i potenziali effetti ascrivibili alle attività lavorative svolte direttamente da personale HW STYLE S.R.L. o da personale sotto il controllo HW STYLE S.R.L..

A tale scopo **HW STYLE S.R.L.** ha definito le modalità gestionali per la raccolta delle comunicazioni, il loro esame e la predisposizione di eventuali risposte. Rif. PRO 07_Comunicazioni Interne ed Esterne e Consultazioni.

HW STYLE S.R.L. assicura una continua diffusione delle informazioni pertinenti a tutti i livelli della struttura organizzativa, con l'obiettivo di informare sugli aspetti che reputa rilevanti per il miglioramento continuo.

La **HW STYLE S.R.L.** riceve, documenta e risponde alle segnalazioni e alle richieste delle parti interessate, siano esse istituzionali o private.


Sono previste risposte mirate ad eventuali considerazioni emerse dalle parti interessate.

La comunicazione avviene a vari livelli con molteplici modalità, tra cui ad es.:

- comunicazioni "top-down" (cioè dalle posizioni più elevate dell'organizzazione verso i livelli di base) e comunicazioni "bottom-up" (cioè dalla base dell'organizzazione verso il vertice);
- mediante sistemi informatici (es. posta elettronica, sito web, database) e cartacei;
- in occasione degli incontri periodici di sicurezza, ambiente e qualità (comprendenti la possibilità di comunicazione dal "basso verso l'alto");

Riassumendo tutte le tipologie di comunicazione

PARTE INTERESSATA (DESTINATARIO)	RESP. COMUNICAZIONE (MITTENTE)	MODALITA' DI COMUNICAZIONE
Consiglio amministrazione HW STYLE S.R.L.	<ul style="list-style-type: none"> • Direzione • Resp. di funzione • RSGI • Acquisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni • mail
Resp. di sito operativo / Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Direzione • RSGI • Acquisti 	<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni di coordinamento • Incontri di info – formazione ad inizio attività • mail
Fornitori esterni su cui si può avere influenza (manutentori, subappaltatori, ecc)	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisti • RSGI 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettera di comunicazione / sensibilizzazione • Condivisione delle Politiche Aziendali • Condizioni generali di contratto
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Direzione • Resp. di funzione • RSGI 	<ul style="list-style-type: none"> • Messa a disposizione della Politica Aziendale
Enti di Controllo	<ul style="list-style-type: none"> • Resp. di funzione • Resp. di sito • RSGI 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettere, istanze • mail certificate

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 18 / 34
---	--------------------------	--

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

La documentazione del SGI include:

- dichiarazioni documentate sulla politica e sugli obiettivi;
- il presente Manuale di gestione INTEGRATO;
- procedure operative
- i documenti necessari ad **HW STYLE S.R.L.** per assicurare l'efficace pianificazione, il funzionamento e controllo dei propri aspetti gestionali e il controllo sui subappaltatori (Istruzioni operative, Moduli, POS, DUVRI, ecc);
- le registrazioni del Sistema di Gestione.

L'estensione ed il dettaglio della documentazione del SGI sono coerenti con il tipo di lavoro, i metodi usati e le capacità del personale addetto.

7.5.2 Creazione e aggiornamento

HW STYLE S.R.L. stabilisce e mantiene attive procedure per descrivere gli elementi fondamentali del SGI e le loro interazioni e fornire direttive sulla documentazione correlata.

Le informazioni documentate devono assicurare:

- identificazione e descrizione (per es, codifica, titolo, data, autore, ecc);
- formato (per es. supporto cartaceo o informatico)
- riesame e approvazione in merito alla idoneità ed adeguatezza

Le regole per l'emissione e aggiornamento della documentazione è regolata dalla procedura Rif.PRO 05_Gestione dei Documenti e dei Dati.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

HW STYLE S.R.L. assicura, attraverso modalità che illustrano come tenere sotto controllo tutti i documenti previsti dal proprio Sistema di Gestione Integrato, che gli stessi:

- possano essere localizzati nei rispettivi archivi;
- siano periodicamente riesaminati, revisionati qualora necessario, e approvati ai fini della loro adeguatezza da personale autorizzato,
- siano disponibili nelle ultime revisioni in tutti i luoghi dove sono effettuate operazioni essenziali all'effettivo (efficace) funzionamento del SGI;
- se obsoleti, siano identificati come tali e ritirati tempestivamente da tutti i punti di emissione ed uso, oppure protetti in altro modo contro un uso volontario, ovvero archiviati per ragioni legali e/o per documentazione;
- per i documenti di origine esterna viene assicurato che gli stessi siano identificati e che la loro distribuzione sia sotto controllo.

Tutta la documentazione relativa al sistema di gestione integrato viene riesaminata ed eventualmente aggiornata tutte le volte in cui vi sono delle modifiche alle attività e processi. In ogni caso, in concomitanza del Riesame della Direzione viene riesaminata e, qualora necessario, aggiornata la documentazione. Rif. PRO 05_Gestione dei Documenti e dei Dati.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 19 / 34
---	--------------------------	--

SEZIONE 8 – ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controlli operativi

HW STYLE S.R.L., in accordo alla propria politica, obiettivi e programma di miglioramento, evidenzia quelle operazioni ed attività che corrispondono agli aspetti gestionali significativi individuati nell'analisi del contesto interno ed esterno e nella valutazione rischio opportunità nonché nella valutazione dei rischi salute e sicurezza. Rif. VDR-Valutazione dei rischi_2017_HW STYLE S.R.L._STYLE_9k; VDR-Valutazione dei rischi_2017_HW STYLE S.R.L._STYLE_14K; ADC Analisi del contesto_2017_HW STYLE S.R.L._STYLE

La pianificazione di tali attività ed il loro controllo, assicura che le stesse siano attuate secondo criteri operativi specifici mirati alla protezione ambientale ed alla prevenzione dell'inquinamento, alla salute e sicurezza dei lavoratori, alla riduzione dei rischi, al rispetto dei requisiti contrattuali e alla soddisfazione del cliente e delle eventuali parti interessate.

HW STYLE S.R.L. ha determinato e stabilito dei criteri per:

- gestire i processi;
- l'accettazione di prodotti e servizi;
- individuare le risorse necessarie per conseguire la conformità ai requisiti relativi ai prodotti e servizi;
- la conservazione delle informazioni documentate nella misura necessaria: ad avere fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato;
- dimostrare la conformità dei prodotti e servizi ai relativi requisiti.


L'output di tale pianificazione deve essere adeguato alle attività operative. **HW STYLE S.R.L.** tiene sotto controllo le modifiche pianificate e riesamina le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni per mitigare ogni effetto negativo, per quanto necessario. **HW STYLE S.R.L.** assicura che i processi affidati all'esterno siano tenuti sotto controllo attraverso il monitoraggio delle attività direttamente attraverso i sui responsabili tecnici. (vedere punto 8.4).

In particolare, coerentemente con una prospettiva di Ciclo di Vita, **HW STYLE S.R.L.**, in seguito ad un'analisi Ambientale e del contesto ha:

- Individuato i criteri operativi ed i controlli per i processi necessari ad ottemperare ai requisiti del SGA;
- Individuato le azioni per affrontare i rischi e le opportunità

I criteri operativi ed i controlli vengono esplicitati nel dettaglio nelle singole procedure di sistema ed in particolare:

- procedure di controllo operativo (per tutte quelle attività la cui assenza di controllo operativo potrebbe provocare scostamenti ed allontanamenti dalla politica e dagli obiettivi e risultati attesi);
- procedure relative ai processi primari del sistema integrato (commerciale, progettazione, acquisti, attività di cantiere, ecc) che tengono anche conto di eventuali aspetti legati all'ambiente che, considerati e valutati insieme agli altri elementi di input dei processi contribuiscono ad una migliore e più virtuosa gestione degli stessi, nell'ottica primaria della prevenzione:
 - "Valutazione dei Fornitori"
 - "Procedura acquisti"
 - Procedure relative al Servizio

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 20 / 34
---	--------------------------	--

Nella stesura delle procedure e le istruzioni per il controllo operativo, vengono valutate e rispettate le vigenti normative di Legge ed i requisiti minimi stabiliti nelle normative interne.

In applicazione dei requisiti del punto 8.1 della norma, per le attività aziendali legate a potenziali rischi operativi e/o che richiedono l'adozione di controlli operativi, **HW STYLE S.R.L.** ha predisposto ed effettuata:

- - adeguati controlli operativi,
- - controlli sulle merci/apparecchiature/servizi approvvigionati,
- - controlli sugli appaltatori e altro personale esterno sul luogo di lavoro,

Inoltre solo per quei casi in cui durante la progettazione o erogazione del servizio si rendesse necessario per assicurare uno svolgimento delle attività in conformità alle norme vigenti ed ai requisiti contrattuali o altre esigenze la necessità di elaborare procedure documentate il responsabile del processo provvederà in accordo a quanto previsto dalla procedura interna alla stesura della specifica procedura.

8.2 Preparazione e risposta alle emergenze

HW STYLE S.R.L. ha adottato per la sede e per i cantieri ove non siano già presenti, dei Piani di emergenza che consentono di individuare ed intervenire in occasione di potenziali incidenti ed emergenze, al fine di prevenire ed attenuare i conseguenti impatti ambientali negativi, rischi per i lavoratori e per tutte le possibili parti interessate coinvolte.

Tali piani consentono agli addetti di agire tempestivamente in caso di incidente o situazioni di emergenza o condizioni operative anomale caratterizzate da rischi di danno sull'ambiente o sui lavoratori e su tutte le persone presenti in sede o cantieri a vario titolo.

Nella procedura sono individuati i possibili scenari di emergenza, il tipo di impatto provocato e l'estensione dell'area interessata.

Le procedure di preparazione e risposta alle emergenze sono riesaminate e revisionate tenendo conto delle modifiche tecnico organizzative dell'azienda e del SGI ed, in particolare modo, al verificarsi di eventi o situazioni di emergenza.


HW STYLE S.R.L. si impegna a sottoporre periodicamente a prova queste procedure.

Il piano di gestione tiene conto dell'integrazione con il piano di emergenza predisposto dal sistema di gestione OHSAS 18001:2007.

Nei siti dove **HW STYLE S.R.L.** è una "società ospitata" da un'altra struttura organizzativa, il personale si attiene ai Piani di emergenza stabiliti dalla "società ospitante".

8.2.Q requisiti per i prodotti servizi

[Diagramma di Flusso 8.2.Q __ COMMERCIALE](#)

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 21 / 34
---	--------------------------	--

8.2.1 Comunicazione con il cliente

Diagramma di Flusso 8.2.1 __ AMMINISTRAZIONE

La comunicazione con i clienti deve comprendere:

- a) la fornitura di informazioni relative ai prodotti e servizi;
- b) la gestione delle richieste, contratti o ordini, comprese le modifiche;
- c) l'ottenimento, dal cliente, di informazioni di ritorno relative ai prodotti e servizi, compresi i reclami del cliente stesso;
- d) la gestione o la tenuta sotto controllo della proprietà del cliente;
- e) la definizione di specifici requisiti per le azioni di emergenza, quando pertinente.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti servizi

Nel determinare i requisiti dei prodotti e dei servizi da offrire ai clienti, HW STYLE S.R.L. assicura attraverso il proprio ufficio commerciale e la Direzione che:

- a) siano definiti i requisiti dei prodotti e servizi, compresi:
 - a. ogni eventuale requisito cogente applicabile;
 - b. quelli ritenuti necessari dall'organizzazione;
- b) HW STYLE S.R.L. sia in grado di corrispondere a quanto essa dichiara in relazione ai prodotti e servizi offerti.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti servizi


HW STYLE S.R.L. assicura di avere la capacità di soddisfare i requisiti dei prodotti e servizi da offrire ai clienti. Prima di impegnarsi a fornire prodotti e servizi al cliente, **HW STYLE S.R.L.** conduce un riesame che comprende:

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi i requisiti per le attività di consegna e post-consegna;
- b) i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'utilizzo specificato o atteso, quando conosciuto;
- c) i requisiti specificati dall'organizzazione;
- d) i requisiti cogenti applicabili ai prodotti e ai servizi;
- e) i requisiti del contratto o dell'ordine che differiscono da quelli espressi in precedenza.

HW STYLE S.R.L. assicura che siano risolte le differenze fra i requisiti del contratto o dell'ordine e quelli espressi in precedenza. Qualora il cliente non fornisca una dichiarazione documentata dei propri requisiti, i requisiti del cliente verranno confermati da **HW STYLE S.R.L.** prima di essere accettati attraverso ove necessario o richiesto direttamente dal cliente, con un sopralluogo diretto con i propri tecnici.

HW STYLE S.R.L. conserva tutta la documentazione ricevuta o sviluppata internamente riguardante:

- a) risultati del riesame;
- b) ogni nuovo requisito per i prodotti e servizi.

	<p style="text-align: center;">MANUALE</p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p>	<p style="text-align: right;">Rev. 02</p> <p style="text-align: right;">Data 16/01/2017</p>
		<p style="text-align: right;">Pagina: 22 / 34</p>

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti servizi

Quando i requisiti di prodotti e servizi vengono modificati, **HW STYLE S.R.L.** assicura che le pertinenti informazioni documentate, ad esempio offerta, contratto, disegni tecnici, specifiche dei nuovi prodotti, siano aggiornate e che le persone pertinenti siano rese informate e consapevoli in merito ai requisiti modificati.

8.3 Progettazione e sviluppo dei prodotti servizi

8.3.1 Generalità

HW STYLE S.R.L. ha stabilito, attua e mantiene un processo di progettazione e sviluppo appropriato ad assicurare la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi in conformità alla normativa vigente ed ai requisiti contrattuali.

Si premette che **HW STYLE S.R.L.** non effettua una progettazione in senso stretto della parola, la progettazione per **HW STYLE S.R.L.** consiste principalmente nella ricerca di soluzioni innovative, tecnologicamente sostenibili e ed economicamente vantaggiose.


Nella maggior parte dei casi la progettazione per **HW STYLE S.R.L.** consiste nella verifica attraverso i suoi tecnici della cantierabilità del progetto fornito dal committente. In ogni caso qualora fosse affidata la progettazione direttamente ad **HW STYLE S.R.L.**, essa verrà condotta in base a quanto previsto dalla norma come di seguito descritto.

HW STYLE S.R.L. ha come oggetto di certificazione: *Progettazione, costruzione e manutenzione di opere a verde quali parchi, giardini e impianti sportivi. Progettazione, realizzazione e manutenzione di opere di servizio quali impianti idraulici, di irrigazione, vialetti interni, pavimentazioni, impermeabilizzazioni, e relative opere edili e di movimento terra. Gestione e manutenzione di piante da interno ed esterno.*

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

Nel determinare le fasi e i controlli per la progettazione e sviluppo, **HW STYLE S.R.L.** considera:

- a) la natura, la durata e la complessità delle attività di progettazione e sviluppo;
- b) le fasi necessarie del processo, compresi i riesami della progettazione e sviluppo applicabili;
- c) le necessarie attività di verifica e validazione della progettazione e sviluppo;
- d) le responsabilità e le autorità coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- e) le esigenze di risorse interne ed esterne per la progettazione e sviluppo di prodotti e servizi;
- f) l'esigenza di tenere sotto controllo le interfacce fra le persone coinvolte nel processo di progettazione e sviluppo;
- g) l'esigenza di coinvolgere clienti e utilizzatori nel processo di progettazione e sviluppo;
- h) i requisiti per la successiva fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- i) il livello di controllo del processo di progettazione e sviluppo atteso dai clienti e dalle altre parti interessate rilevanti;
- j) le informazioni documentate necessarie per dimostrare che i requisiti relativi alla progettazione e sviluppo sono stati soddisfatti.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 23 / 34
---	--------------------------	--

8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo

HW STYLE S.R.L. determina i requisiti essenziali per gli specifici tipi di prodotti e servizi da progettare e sviluppare. **HW STYLE S.R.L.** considera:

- a) i requisiti funzionali e prestazionali;
- b) le informazioni derivanti da precedenti analoghe attività di progettazione e sviluppo;
- c) i requisiti cogenti;
- d) le norme o i codici di condotta che l'organizzazione si è impegnata a mettere in atto;
- e) le potenziali conseguenze post realizzazione dovute alla natura dei prodotti e servizi.

Gli input devono essere adeguati, in relazione alle finalità della progettazione e sviluppo, completi e univoci. Eventuali conflitti fra gli input alla progettazione e sviluppo devono essere risolti.

HW STYLE S.R.L. conserva le informazioni documentate sugli input alla progettazione e sviluppo.

8.3.4 Controllo della progettazione e sviluppo

HW STYLE S.R.L. effettua controlli sul processo di progettazione e sviluppo in modo da assicurare che:


- a) siano definiti i risultati da conseguire;
- b) siano condotti riesami allo scopo di valutare la capacità dei risultati della progettazione e sviluppo di soddisfare i requisiti;
- c) siano condotte attività di verifica per assicurare che gli output della progettazione e sviluppo soddisfino i requisiti di input;
- d) siano condotte attività di validazione per assicurare che i prodotti e servizi risultanti soddisfino i requisiti per l'applicazione specificata o per l'utilizzo previsto;
- e) sia intrapresa ogni azione necessaria su problemi determinati durante i riesami o le attività di verifica e validazione;
- f) siano conservate le informazioni documentate di tali attività.

8.3.5 Output della progettazione e sviluppo

HW STYLE S.R.L. assicura che gli output della progettazione e sviluppo:

- a) soddisfino i requisiti di input;
- b) siano idonei per i successivi processi di fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- c) comprendano o facciano riferimento ai requisiti di monitoraggio e misurazione, per quanto appropriato, e ai criteri di accettazione;
- d) specifichino le caratteristiche dei prodotti e servizi che sono essenziali per le relative finalità previste e per la loro sicura e appropriata fornitura/erogazione.

HW STYLE S.R.L. conserva le informazioni documentate relative agli output della progettazione e sviluppo.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017
		Pagina: 24 / 34

8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo

HW STYLE S.R.L. identifica, riesamina e tiene sotto controllo le modifiche effettuate durante o successivamente alla progettazione e sviluppo di prodotti e servizi, nella misura necessaria per assicurare che non vi siano impatti negativi sulla conformità ai requisiti.

HW STYLE S.R.L. conserva le informazioni documentate relative:

- a) alle modifiche alla progettazione e sviluppo;
- b) ai risultati dei riesami;
- c) alle autorizzazioni delle modifiche;
- d) alle azioni intraprese per prevenire impatti negativi.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno


8.4.1 Generalità

HW STYLE S.R.L. assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti espressi dal committente e a quelli legali. **HW STYLE S.R.L.** stabilisce i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno, quando:

- a) prodotti e servizi di fornitori esterni sono destinati ad essere incorporati nei prodotti e servizi erogati da HW STYLE S.R.L.;
- b) prodotti e servizi sono forniti direttamente al(ai) cliente(i) da fornitori esterni, per conto di HW STYLE S.R.L.;
- c) un processo, o una sua parte, viene fornito da un fornitore esterno, quale esito di una decisione di HW STYLE S.R.L..

HW STYLE S.R.L. determina e applica criteri per la valutazione, selezione, monitoraggio delle prestazioni e per la ri-valutazione dei fornitori esterni, sulla base della loro capacità di fornire processi o prodotti e servizi conformi ai requisiti Rif. PRO 09_Qualifica dei Fornitori. **HW STYLE S.R.L.** conserva l'elenco dei fornitori sottoposti a valutazione ed ogni necessaria evidenza che scaturisce dalle valutazioni.

L'introduzione di un nuovo Fornitore prevede un periodo di prova di durata variabile nel corso del quale si eseguono valutazioni e analisi di conferma sui prodotti e /o servizi forniti.

	<p style="text-align: center;">MANUALE</p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02</p> <p style="text-align: center;">Data 16/01/2017</p>
		<p style="text-align: center;">Pagina: 25 / 34</p>

8.4.2 Tipo ed estensione dei controllo

HW STYLE S.R.L. assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno non influenzino negativamente la capacità di rilasciare con regolarità, ai propri clienti, prodotti e servizi conformi.

Diagramma di Flusso 8.4.2 __ ACQUISTI

HW STYLE S.R.L.:

- a) assicura che i processi forniti dall'esterno rimangano sotto il controllo del proprio sistema di gestione integrato;
- b) definisce sia i controlli che essa intende applicare al fornitore esterno, sia quelli che intende applicare agli output risultanti;
- c) tiene in considerazione:
 1. l'impatto potenziale dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno sulla capacità di soddisfare con regolarità i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
 2. l'efficacia dei controlli attuati dal fornitore esterno;
 3. determinare le verifiche o altre attività, necessarie ad assicurare che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno soddisfino i requisiti.

Approvvigionamento di beni e servizi

Le forniture di beni e servizi devono essere rigorosamente prestate da fornitori qualificati; in particolar modo per i beni e servizi ritenuti critici per la sicurezza, salute e ambiente.


L'approvvigionamento di beni e servizi avviene nel rispetto delle specifiche, delle procedure e delle altre normative applicabili, quali ad esempio:

- "Procedura Acquisti";
- "Valutazione dei Fornitori";
- "Contratto d'Appalto, d'Opera o di Somministrazione";

Ogni funzione aziendale coinvolta deve applicare rigorosamente le procedure per il controllo e l'accettazione dei beni e servizi approvvigionati, in particolar modo per quelli ritenuti critici sia per il potenziale impatto sull'ambiente sia sulla qualità del servizio offerto.

Attività ed operazioni di manutenzione

- L'attività di manutenzione, comprensiva di tarature e verifiche, ecc. è fondamentale non solo per un'appropriata efficienza delle apparecchiature e impianti, ma anche per garantire l'adeguato livello di sicurezza dei lavoratori sia il rispetto ambientale.
- Esistono sistemi per la registrazione delle attività di manutenzione e comunque di tutte quelle attività aventi implicazione sul sistema di gestione integrato;
- La registrazioni è gestita su supporto cartaceo o elettronico.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 26 / 34
---	--------------------------	--

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

HW STYLE S.R.L. assicura l'adeguatezza dei requisiti specificati prima della loro comunicazione al fornitore esterno.

HW STYLE S.R.L. comunica ai fornitori esterni i requisiti relativi a:


- a) i processi, prodotti e servizi da fornire;
- b) l'approvazione:
 - 1. di prodotti e servizi;
 - 2. di metodi, processi e apparecchiature;
 - 3. del rilascio di prodotti e servizi;
- c) la competenza, comprese le eventuali qualifiche delle persone;
- d) le interazioni fra il fornitore esterno e HW STYLE S.R.L.;
- e) il controllo e monitoraggio da applicare sulle prestazioni del fornitore esterno da parte del personale HW STYLE S.R.L.;
- f) le attività di verifica o di validazione che HW STYLE S.R.L., o i suoi clienti, intendono effettuare presso le sedi del fornitore esterno.

8.5 Produzione ed erogazione del servizio

HW STYLE S.R.L. progetta, realizza e gestisce giardini e spazi verdi di ogni tipo; collabora con gli studi di architettura del paesaggio, offrendo loro tutto il supporto e l'esperienza maturata nello sviluppo di molteplici progetti. Oltre alla realizzazione del verde, delle opere connesse al verde e degli impianti di irrigazione, HW Style si prende cura della gestione ordinaria e straordinaria del verde una volta ultimato l'impianto. Le attività riconducibili all'azienda sono di svariati tipi ed offrono un'ampia scelta realizzativa in base alle esigenze del Cliente; tra queste possiamo trovare la realizzazione e l'installazione di Live Picture e Natural Moss, la messa in opera di Pareti Vegetali e Giardini Pensili, la realizzazione di Terrazze, la fornitura e l'installazione di Profumazioni per Ambienti, gli allestimenti a verde e natalizi nonché la realizzazione di opere accessorie quali urbanizzazioni, pavimentazioni, opere da fabbro, drenaggi, raccolta acque e fontane. La realizzazione e gestione dei vari prodotti proposti viene eseguita per diverse tipologie di realtà quali Clienti Privati (sia nel campo residenziale che industriale), Enti Pubblici ed impianti sportivi; **HW STYLE S.R.L.** offre i servizi su tutto il territorio nazionale ed estero operando con propri tecnici qualificati.

Il servizio di manutenzione ordinaria del verde è concepito nell'ottica di una gestione integrata di fattori che concorrono alla cura di siti con problematiche complesse. Infatti, in ambiente urbano le problematiche tecniche, legate alle esigenze fitobiologiche delle specie vegetali, si mescolano alle esigenze sociali e alla cura dell'immagine.

HW STYLE S.R.L. è attiva in questo settore ha maturato nel tempo l'esperienza necessaria per intervenire in questo ambito secondo criteri di efficienza ed efficacia.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017
		Pagina: 27 / 34

I principali processi produttivi di **HW STYLE S.R.L.** sono:

1. Manutenzione del verde interno:

In occasione della manutenzione i nostri tecnici, a cadenza mensile o a seconda delle esigenze contrattuali, intervengono presso il cliente adoperandosi in tutte le operazioni necessarie per far sì che le piante, a noleggio o di proprietà del cliente, non deperiscano.

Tali operazioni consistono nella bagnatura, fertilizzazione, pulizia, potatura, legatura ed eventuali trattamenti antiparassitari. I tecnici intervengono con attrezzature aziendali e non lasciano rifiuti sul posto. La realizzazione consiste nella consegna di piante e vasi presso il cliente. Le fioriere vengono preparate in magazzino e consegnate già "finite" (sempre che pesi ed ingombri lo permettano) in maniera da recar meno disturbo ai luoghi di lavoro dei clienti.

2. Manutenzione del verde esterno:

Le operazioni di manutenzione consistono, a titolo esemplificativo, nel taglio prato, potatura siepi, arbusti e piante, rifilatura cordoli, raccolta foglie e controllo impianti d'irrigazione.

A seconda delle operazioni da svolgere i tecnici portano con loro le attrezzature necessarie per il perfetto svolgimento delle attività, senza lasciare materiale di risulta presso i clienti.

Ove necessario effettuano trattamenti fitosanitari di fertilizzazione o anti-parassitari.

Le realizzazioni comportano la consegna di quanto specificato in offerta, e possono prevedere, a titolo esemplificativo: la realizzazione di prati, la formazione di siepi, la creazione di aiuole, la consegna di vasi e piante, la realizzazione di impianti d'irrigazione. Tutte le attrezzature ed i materiali necessari vengono portate sul posto ed utilizzate solo da personale formato all'utilizzo.

3. Opere edili


Le opere edili realizzate dalla società sono da intendersi come sole opere connesse alle attività di realizzazione del verde. Tali opere consistono nella realizzazione di vialetti, pavimentazioni ed operazioni di movimento terra.

8.5.1 Controllo della produzione e erogazione del servizio

HW STYLE S.R.L. svolge tutte le attività necessarie per l'erogazione del servizio in condizioni controllate. Rif. [Diagramma di Flusso 8.5.1 __ TECNICO](#)

Le condizioni controllate comprendono, per quanto applicabile:

- a) la disponibilità di informazioni documentate che definiscano:
 - I. le caratteristiche dei servizi da erogare o delle attività da eseguire;
 - II. i risultati da conseguire;
- b) la disponibilità e l'utilizzo di idonee risorse per il monitoraggio e la misurazione;
- c) l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione in fasi appropriate, per verificare che i criteri per il controllo dei processi o degli output, e i criteri di accettazione di prodotti e servizi, siano stati soddisfatti;
- d) l'utilizzo di infrastrutture e ambienti idonei per il funzionamento dei processi;

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 28 / 34
---	------------------------------	--

- e) la designazione di persone competenti, comprese le eventuali qualifiche richieste;
- f) la validazione, e periodica rivalidazione, della capacità di conseguire i risultati pianificati per i processi di produzione e di erogazione dei servizi, quando gli output risultanti non possano essere verificati per mezzo di successivi monitoraggio o misurazione;
- g) l'attuazione di azioni atte a prevenire l'errore umano;
- h) l'attuazione di attività di rilascio, consegna e post- consegna.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

HW STYLE S.R.L. utilizza mezzi idonei per identificare gli output, quando ciò è necessario per assicurare la conformità dei prodotti e dei servizi. **HW STYLE S.R.L.** identifica lo stato degli output a fronte dei requisiti di monitoraggio e misurazione, durante le fasi critiche dell'erogazione dei servizi. Quando la rintracciabilità è un requisito, **HW STYLE S.R.L.** tiene sotto controllo l'univoca identificazione degli output e conserva le informazioni documentate necessarie a consentire detta rintracciabilità.

8.5.3 proprietà che appartengano ai clienti o ai fornitori esterni

HW STYLE S.R.L. ha cura della proprietà dei clienti o dei fornitori esterni, quando essa si trova sotto il suo controllo o viene da essa utilizzata. **HW STYLE S.R.L.** identifica, verifica, protegge e salvaguarda la proprietà del cliente o del fornitore esterno, messa a disposizione per essere utilizzata o per essere incorporata nei prodotti e servizi. Quando la proprietà del cliente o del fornitore esterno viene persa, danneggiata o altrimenti riscontrata inadatta all'utilizzo, **HW STYLE S.R.L.** comunica ciò al cliente o al fornitore esterno e conserva le informazioni documentate (mail) su quanto accaduto.


8.5.4 Preservazione

HW STYLE S.R.L. preserva gli output durante l'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la conformità ai requisiti.

8.5.5 Attività post-consegna

HW STYLE S.R.L. soddisfa i requisiti relativi alle attività post-consegna associate ai prodotti forniti e ai servizi. Nel determinare l'estensione delle attività post-consegna necessarie, **HW STYLE S.R.L.** considera:

- a) i requisiti cogenti;
- b) le potenziali conseguenze indesiderate associate ai propri prodotti e servizi;
- c) la natura, l'utilizzo e la durata di vita attesa dei suoi prodotti e servizi;
- d) i requisiti del cliente;
- e) le informazioni di ritorno da parte del cliente.

	<p style="text-align: center;">MANUALE</p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02</p> <p style="text-align: center;">Data 16/01/2017</p>
		<p style="text-align: center;">Pagina: 29 / 34</p>

8.5.6 Controllo delle modifiche

HW STYLE S.R.L. riesamina e tiene sotto controllo le modifiche all'erogazione dei servizi, nella misura necessaria ad assicurare la continua conformità ai requisiti. **HW STYLE S.R.L.** conserva le informazioni documentate che descrivano i risultati dei riesami delle modifiche, la(e) persona(e) che autorizza(no) la modifica e ogni azione necessaria derivante dal riesame.

8.6 Rilascio di prodotti e servizi

HW STYLE S.R.L. attua, in fasi appropriate, quanto pianificato, per verificare che i requisiti dei prodotti e dei servizi siano stati soddisfatti. Il rilascio dei prodotti e del servizio erogato al cliente non vengono effettuati prima che quanto pianificato sia stato completato in modo soddisfacente, salvo diversa approvazione da parte di un'autorità competente e, ove applicabile, del cliente. **HW STYLE S.R.L.** conserva le informazioni documentate circa il rilascio dei prodotti e servizi. Tali informazioni comprendono:

- a) l'evidenza della conformità ai criteri di accettazione;
- b) la riferibilità alla(e) persona(e) autorizzata(e) al rilascio.

8.7 Controllo degli output non conformi


HW STYLE S.R.L. assicura che gli output non conformi ai requisiti siano identificati e tenuti sotto controllo, in modo da prevenirne l'utilizzo o la consegna involontaria. **HW STYLE S.R.L.** intraprende azioni appropriate in base alla natura della non conformità e al suo effetto sulla conformità dei prodotti e dei servizi. Ciò si applica anche ai prodotti e servizi riscontrati non conformi dopo la consegna dei prodotti, durante o dopo l'erogazione dei servizi. **HW STYLE S.R.L.** tratta gli output non conformi in uno o più dei modi seguenti:

- a) correzione;
- b) segregazione, contenimento, restituzione o sospensione della fornitura di prodotti ed erogazione di servizi;
- c) informazione al cliente;
- d) ottenimento di autorizzazioni per l'accettazione in concessione.

Quando gli output non conformi vengono corretti, viene verificata la conformità ai requisiti.

HW STYLE S.R.L. conserva informazioni documentate che:

- a) descrivano la non conformità;
- b) descrivano le azioni adottate;
- c) descrivano ogni concessione ottenuta;
- d) identifichino l'autorità che decide le azioni in riferimento alla non conformità.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 30 / 34
---	--------------------------	--

SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1 Generalità

HW STYLE S.R.L. ha determinato:


- a) cosa è necessario monitorare e misurare;
- b) i metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi;
- c) quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti;
- d) quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.
- e) modalità di sorveglianza e misurazione periodica delle principali operazioni svolte nella **HW STYLE S.R.L.** che possono avere un potenziale impatto significativo sull'ambiente;
- f) modalità di controllo e valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni legali applicabili;
- g) modalità di definizione delle responsabilità e l'autorità per trattare ed analizzare le non conformità relative al SGI;
- h) modalità di gestione delle registrazioni ai fini della loro identificazione, conservazione e rimozione;
- i) modalità di verifica della conformità, dell'attuazione e del mantenimento del SGI, la sua efficacia nel perseguimento degli impegni della Politica Aziendale e nel raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi aziendali.

HW STYLE S.R.L. ha stabilito ed indicato le modalità per:

- misurare e registrare regolarmente l'andamento delle prestazioni aziendali del processo e delle attività;
- sorvegliare e registrare l'attuazione dei controlli operativi;
- sorvegliare e registrare l'efficiente attuazione del SGI;
- sorvegliare e registrare il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi aziendali
- verificare e registrare lo stato di conformità normativa e regolamentare in campo ambientale, contrattuale e salute e sicurezza.

HW STYLE S.R.L. non disponendo di strumentazione propria garantisce l'adeguatezza delle apparecchiature di sorveglianza e degli strumenti di misura attraverso le disposizioni indicate nella documentazione di Sistema, dove vengono definite le responsabilità e le modalità di controllo necessarie a garantire la corretta taratura/calibrazione e manutenzione delle apparecchiature e strumentazione.

HW STYLE S.R.L. conserva appropriate informazioni documentate quale evidenza dei risultati.

	<p style="text-align: center;">MANUALE</p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p>	<p style="text-align: right;">Rev. 02</p> <p style="text-align: right;">Data 16/01/2017</p>
		<p style="text-align: right;">Pagina: 31 / 34</p>

9.1.2 Soddisfazione del cliente

HW STYLE S.R.L. monitora la percezione del cliente riguardo al grado in cui le sue esigenze e aspettative sono state soddisfatte. **HW STYLE S.R.L.** almeno annualmente durante il riesame della direzione analizza i dati di tale monitoraggio, la soddisfazione del cliente può essere misurata in modo diretto o indiretto, attraverso interviste durante l'erogazione del servizio, attraverso la regolarità dei pagamenti, attraverso i certificati di regolare esecuzione, attraverso la fidelizzazione dei clienti.

9.1.3 Analisi e valutazione delle prestazioni e della conformità legislativa

HW STYLE S.R.L. analizza e valuta i dati e le informazioni che emergono dal monitoraggio e dalla misurazione. I risultati dell'analisi vengono utilizzati per valutare:

- a) la conformità di prodotti e servizi;
- b) il grado di soddisfazione del cliente;
- c) le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione integrato;
- d) se la pianificazione è stata condotta efficacemente;
- e) l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità;
- f) le prestazioni dei fornitori esterni;
- g) l'esigenza di miglioramenti del sistema di gestione integrato.
- h) l'adempimento dei propri obblighi di conformità;

Inoltre coerentemente con l'impegno preso nella propria Politica aziendale, **HW STYLE S.R.L.** ha stabilito e mantiene attiva una procedura documentata, PRO 01_Gestione Prescrizioni Legali, per:

- identificare ed acquisire le prescrizioni legali e di altro tipo sottoscritte dall'organizzazione per assicurare la conformità delle sue attività, prodotti o servizi;
- mantenere e valutare periodicamente la conformità alle leggi ed ai regolamenti di tipo salute e sicurezza e ambientali applicabili;
- permettere l'archiviazione, l'aggiornamento e l'accesso alle disposizioni normative e ai regolamenti da parte del personale autorizzato;
- conservare le registrazioni dei risultati delle valutazioni periodiche

9.2 Audit interno


La **HW STYLE S.R.L.** ha stabilito e programmato verifiche sistematiche ed indipendenti (audit interno), del SGI attuate al fine di:

- verificare che il sistema sia conforme alle norme richiamate in questo manuale
- verificare che il sistema sia correttamente attuato e mantenuto;
- comunicare alla Direzione informazioni sui risultati degli audit.

Il programma degli audit, compresi i termini di attuazione, si basa sull'influenza nei riguardi dell'attività presa in considerazione ma anche sulle risultanze di precedenti audit.

La procedura predisposta del sistema di gestione definisce:

- la finalità della verifica;
- la metodologia;

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017 <hr/> Pagina: 32 / 34
---	--------------------------	--

- la responsabilità dei valutatori;

L'audit del SGI consente di valutare:

- l'aderenza degli elementi del sistema ai requisiti degli standard di riferimento;
- l'attuazione della politica aziendale,
- che i programmi di miglioramento siano seguiti;
- l'efficacia del SGI
- L'efficacia di correzioni o azioni correttive appropriate senza indebito ritardo;

A seconda dell'importanza dell'attività esaminata ed in base ai risultati degli audit precedenti, **HW STYLE S.R.L.** programma la propria attività di audit, tenendo in considerazione l'importanza dei processi coinvolti, i cambiamenti che influiscono sull'organizzazione, e i risultati degli audit precedenti;

Gli audit interni vengono eseguite da personale diverso da quello che ha effettuato le attività oggetto di verifica assicurando l'obiettività e l'imparzialità del processo di audit, debitamente qualificato per svolgere tale attività, gli audit interni vengono svolti su ogni processo almeno annualmente.

Rif. Procedura **PRO 04_Audit**.

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

Almeno una volta l'anno, la Direzione Generale riesamina il sistema di gestione integrato al fine di assicurare che esso sia idoneo, adeguato ed efficace. Durante questa attività di riesame viene valutata, da parte dei partecipanti, l'esigenza di cambiamenti al sistema di gestione integrato, alla politica ed agli obiettivi e al piano di miglioramento.

La periodicità del riesame è annuale, ma con maggiore frequenza in base ad esigenze specifiche o a seguito di possibili eventi o situazioni particolarmente significativi che lo rendano necessario.

9.3.2 Input al Riesame della Direzione

Nel processo di riesame periodico del sistema di gestione integrato vengono analizzati e valutati:

- l'efficacia e l'efficienza del sistema e verificati che vengano soddisfatti la politica e gli obiettivi;
- le attività che possono richiedere cambiamenti e le opportunità per il miglioramento del sistema.


La Direzione, coadiuvata dal Responsabile SGI e dalle funzioni coinvolte redige il "Verbale di Riesame della Direzione".

Tale documento riporta il contenuto degli argomenti trattati e i risultati ottenuti dal Riesame della Direzione.

Il documento, viene archiviato dal Resp. SGI a livello cartaceo e conservato per 3 anni.

Per attuare il riesame del sistema di gestione integrato, vengono raccolti dati relativi all'andamento corrente e alle opportunità per il miglioramento attraverso l'analisi dei seguenti punti:

- a. lo stato delle azioni derivanti dai precedenti riesami di direzioni;
- b. i cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione integrato;

	<p style="text-align: center;">MANUALE</p> <p style="text-align: center;">MAN 01</p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02</p> <p style="text-align: center;">Data 16/01/2017</p>
		<p style="text-align: center;">Pagina: 33 / 34</p>

- c. le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione integrato, compresi gli andamenti relativi:
1. alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
 2. alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
 3. alle prestazioni di processo e alla conformità di prodotti e servizi;
 4. alle non conformità e alle azioni correttive;
 5. ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 6. ai risultati di audit;
 7. alle prestazioni dei fornitori esterni;
- d. l'adeguatezza delle risorse;
- e. l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità (vedere punto 6.1);
- f. le opportunità di miglioramento.;

Inoltre in sede di Riesame vengono anche valutati:

- possibili miglioramenti grazie a nuove tecnologie e/o buone pratiche;
- notizie di cronaca relative ad incidenti /emergenze in situazioni analoghe.

Gli elementi in ingresso per il riesame vengono raccolti e analizzati da parte del Rappresentante per il SGI e comunicati alla Direzione in vista del Riesame della Direzione, attraverso la modulistica del sistema Integrato e, nei casi previsti nelle procedure, attraverso rappresentazioni grafiche.

9.3.3 Output dal Riesame


Gli output del riesame della direzione comprendono decisioni e azioni relative a:

- a) opportunità di miglioramento;
- b) ogni esigenza di modifica al sistema di gestione integrato;
- c) risorse necessarie.

HW STYLE S.R.L. conserva le informazioni documentate quale evidenza dei risultati dei riesami della direzione.

Gli output del documento di riesame comprendono almeno:

- conclusioni sulla continua idoneità, adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione integrato;
- decisioni relative alle opportunità di miglioramento continuo;
- decisioni relative ad ogni necessità di modifiche al sistema di gestione integrato, comprese le risorse;
- azioni, se necessarie, qualora gli obiettivi aziendali non siano stati raggiunti;
- opportunità di migliorare l'integrazione del sistema di gestione integrato con altri processi aziendali, se necessario.
- tutte le implicazioni per la direzione strategica dell'organizzazione.

	MANUALE MAN 01	Rev. 02 Data 16/01/2017
		Pagina: 34 / 34

SEZIONE 10 – MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

HW STYLE S.R.L. pianifica e gestisce i processi necessari per il miglioramento continuo del SGI.

HW STYLE S.R.L. facilita il miglioramento continuo del SGI utilizzando la politica, gli obiettivi, i risultati degli audit interni ed esterni, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione.

HW STYLE S.R.L. attraverso i riesami periodici del SGI individua e gestisce le attività di miglioramento e, quando adotta azioni di miglioramento, garantisce l'efficacia dei processi.

10.2 Non conformità e Azioni correttive

HW STYLE S.R.L. stabilisce e mantiene attiva una procedura documentata per definire responsabilità ed autorità per analizzare e gestire le non conformità, le azioni correttive e quelle preventive. Le azioni intraprese per eliminare le cause di non conformità reali o potenziali è proporzionata all'importanza dei problemi e commisurata all'impatto che deve essere fronteggiato.

Ogni cambiamento intervenuto nelle procedure documentate a seguito di azioni correttive e preventive è attuato e registrato dal RSGI.

Le cause fondamentali per le non conformità sono: incidenti, emergenze, guasti, anomalie; non adeguatezza di impianti, di sistemi di gestione o di controllo; comportamenti fuori standard; errori, omissioni, carenze procedurali o formali.

Gli effetti possono ricondursi a: impatti reali o potenziali gravi o lievi; con responsabilità civili o penali, anche senza impatti ambientali o ricadute sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

Nei casi esposti occorre:

- documentare la non conformità
- indicare chi la evidenzia e altri riferimenti locali
- indicare la possibile azione di tamponamento adottata.

Successivamente la non conformità deve essere analizzata e gestita per individuare:

- la possibile causa delle non conformità
- la soluzione adeguata al problema creatosi
- eventuali azioni preventive e correttive.

Laddove i rischi associati ad un certo incidente fossero elevati o per la **HW STYLE S.R.L.** o per l'area limitrofa, sarà opportuno prevenire e/o monitorare per capire e gestire la situazione.

10.3 Miglioramento continuo

HW STYLE S.R.L. migliora in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione integrato, attraverso il monitoraggio delle prestazioni e gli input e output del Riesame della Direzione, con il quale vengono individuate le opportunità per il miglioramento.

ALLEGATI AL MANUALE

ALLEGATO 1
ALLEGATO 4

Principali riferimenti normativi
Elenco delle procedure adottate nel SGI