

# MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Copia N° 00 Assegnata a:

## Indice del manuale

DESCRIZIONE DELL'AZIENDA.....	2
MISSION (politica per la qualità) .....	2
ORGANIGRAMMA.....	5
PROCESSI AZIENDALI E LORO INTERAZIONE.....	6
Procedure e correlazione con sezioni della Norma.....	<a href="#">8</a>

Il presente documento è stato appositamente predisposto per consentire alle realtà interessate a LORENZONI di comprendere sinteticamente i principi organizzativi dell'azienda; affinché, in aggiunta alla storica qualità dei prodotti e dei servizi che LORENZONI offre da sempre, possa essere evidente la chiarezza organizzativa che caratterizza l'azienda intesa come un modello di efficienza sintesi dell'esperienza maturata da oltre 50 anni di lavoro.

Redazione e Verifica	Approvazione

## MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

### DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

La presentazione dell'azienda è disponibile nel Company Profil  
e e Guida Prodotti allegato al presente manuale ed accedendo al sito:

**WWW.LORENZONIHEATERS.COM**

### MISSION (POLITICA PER LA QUALITÀ)

La Direzione di LORENZONI è consapevole di operare in un mercato globale e fortemente competitivo, nel quale è sempre maggiore la responsabilità di ogni organizzazione al suo interno.

In tale contesto è fondamentale il miglioramento continuo delle proprie attività per meglio rispondere alle esigenze di qualità interne ed esterne.

Vengono pertanto identificati i seguenti valori aziendali:

- Sviluppo dell'organizzazione con particolare attenzione alle esigenze espresse o implicite del Cliente e di tutti i soggetti che caratterizzano il contesto in cui opera l'azienda. Conseguente attenzione alle necessità formative di crescita professionale tecnica e commerciale dei diversi target di Clientela per contribuire a creare una catena commerciale in cui tutti gli attori forniscano beni e servizi di qualità a vantaggio e beneficio del Cliente finale.
- Sviluppo di una sempre maggiore attenzione alla qualità dei prodotti commercializzati ed alla comprensione, in tutti gli stadi della catena distributiva, dell'importanza di tale fattore.
- Sviluppo, al proprio interno, di figure professionali con approfondite conoscenze dei prodotti venduti, con particolare riferimento alla capacità di individuare le esigenze dei Clienti e dare pronta risposta alle stesse assicurando sempre la conformità dei prodotti agli standard Normativi in vigore.
- Sviluppo di un sistema di gestione dell'organizzazione, che permetta alla Direzione un controllo (finanziario e gestionale) sempre maggiore sulle proprie attività, attraverso la pianificazione sistematica di obiettivi e la loro periodica revisione e la gestione consapevole dei rischi e delle opportunità.

- Disponibilità a rispondere tempestivamente e con efficacia ad ogni esigenza espressa dal Cliente;
- Politica di scelta dei fornitori volta a privilegiare rapporti consolidati al fine di garantire la capacità tecnica degli stessi;
- Sistema di controllo sui fornitori per la produzione in outsourcing, finalizzato a garantire che i processi, i prodotti e i servizi offerti siano in linea con i requisiti richiesti e le normative correnti;
- Responsabilità ambientale
- Progettazione, attivazione e mantenimento della certificazione del sistema qualità aziendale come espressione di costante affidabilità del proprio operato in rapporto ad ogni situazione contrattuale.

### **SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE**

Il presente manuale si prefigge di fornire per tutte le realtà in rapporto con LORENZONI (Dipendenti, Clienti, Fornitori, altre parti interessate) uno strumento che illustri le modalità adottate per la traduzione dei requisiti normativi definiti nella Norma UNI EN ISO 9001:15 + A1:2024 in principi operativi in costante applicazione.

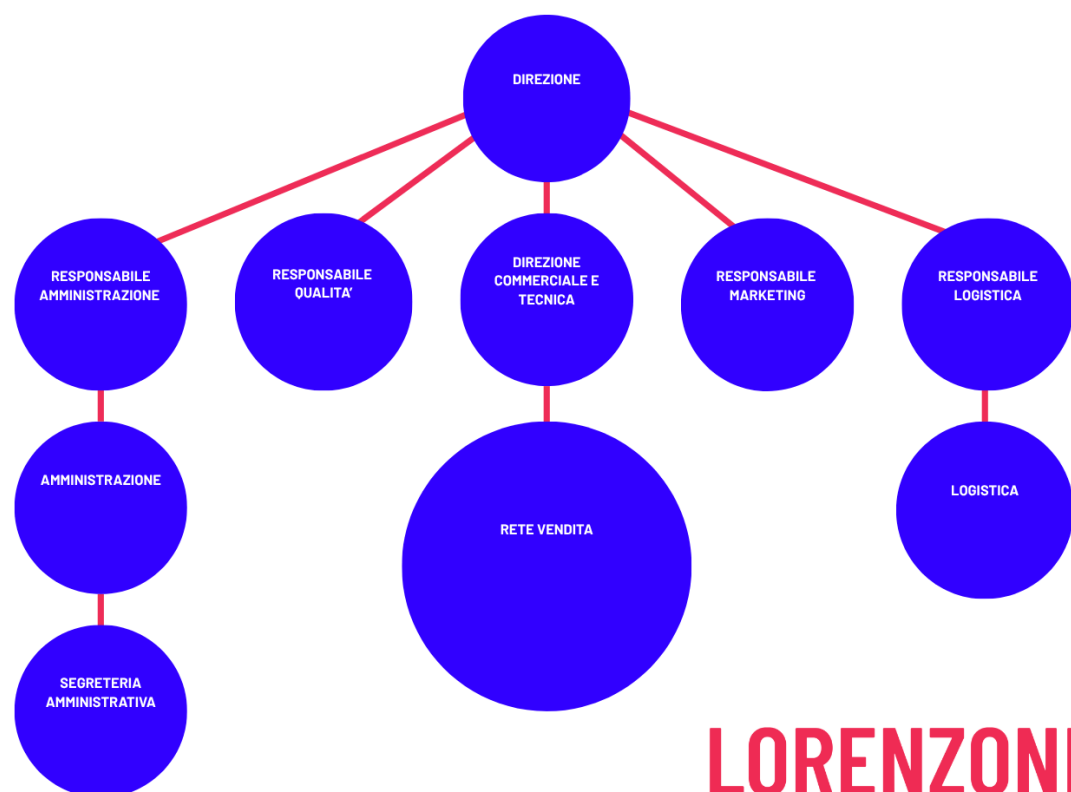
Il campo d'applicazione viene esteso a tutti i processi aziendali, produzione in outsourcing di resistenze elettriche e cavo scaldante, commercializzazione di cavi scaldanti, termoelementi, strumentazioni.

Si precisa che l'azienda non sviluppa attività di progettazione e sviluppo poiché commercializza i propri prodotti sulla base di specifiche definite direttamente dai Clienti.

Tali attività sono interamente effettuate dalle case costruttrici. Inoltre per l'attività commerciale non si rende necessario la riferibilità delle misure in quanto vengono eseguite misurazioni su campioni forniti dai clienti con strumenti che non necessitano di taratura/verifica.

## ORGANIGRAMMA

La struttura organizzativa dell'azienda è illustrata nell'organigramma di seguito riportato:



# LORENZONI

## MANUALE OPERATIVO LORENZONI

### **PROCESSI AZIENDALI E LORO INTERAZIONE**

LORENZONI ha definito il proprio sistema qualità secondo una logica per processi, ossia individuando i principali input ed output delle attività svolte e definendo per essi tutti gli adempimenti previsti per la corretta esecuzione, a tale scopo è stato definito un "Manuale Operativo" che per ciascun processo definisce:

- Responsabilità
- Modalità per la conduzione delle attività
- Regole per la gestione dei documenti in uso
- Comportamenti da osservare in caso di non conformità
- Indicatori per la misura del processo

I processi regolamentati sono riconducibili a:

- Direzione aziendale
- Vendite
- Acquisti e produzione outsourcing
- Logistica
- Amministrazione
- Miglioramento continuo

Si riporta di seguito per ciascun processo la sintesi degli aspetti trattati.

Processo	Aspetti regolamentati
Direzione aziendale	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Definizione del contesto</li><li>➤ Implicazioni collegate al cambiamento climatico</li><li>➤ Marketing e gestione immagine aziendale</li><li>➤ Programmazione e consuntivazione andamento aziendale</li><li>➤ Gestione dei rischi e delle opportunità</li><li>➤ Controllo di gestione</li><li>➤ Assolvimento adempimenti legislativi e normativi</li><li>➤ Gestione del Personale (inserimento lavorativo, formazione continua)</li><li>➤ Gestione dei documenti e dei dati</li></ul>
Vendite	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gestione azioni commerciali</li><li>➤ Formulazione offerte e trattativa</li><li>➤ Ricevimento, controllo, accettazione ordini</li><li>➤ Rilevazione soddisfazione del Cliente</li><li>➤ Gestione problematiche con il Cliente / Resi</li></ul>

Processo	Aspetti regolamentati
Acquisti e produzione outsourcing	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Modalità acquisto prodotti</li><li>➤ Modalità acquisto prestazioni professionali e beni di consumo</li><li>➤ Qualifica e valutazione fornitori</li><li>➤ Gestione prodotti non conformi</li></ul>
Logistica	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ricezione, controllo, stoccaggio, prelievo, imballaggio e spedizione</li><li>➤ Gestione documentale</li></ul>
Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fatturazione e monitoraggio pagamenti da Clienti</li><li>➤ Pagamento dei fornitori</li><li>➤ Gestione sistemi informativi e strumentazione di misura</li><li>➤ Gestione scadenziario aziendale</li></ul>
Miglioramento continuo	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Audit interni</li><li>➤ Gestione progetti di miglioramento aziendale</li></ul>

**PROCEDURE E CORRELAZIONE CON SEZIONI DELLA NORMA**

TITOLO	RIF. Norma ISO 9001-2015
Direzione aziendale	4 - 5 - 6
Vendite	8
Acquisti e produzione outosourcing	8
Logistica	8
Amministrazione	7
Miglioramento continuo	9 - 10

**Registrazione aggiornamenti**

Data	Rev.	Descrizione
23/03/2007	0	Prima redazione
21/09/11	1	Revisione integrale a seguito di riorganizzazione aziendale
19/12/11	2	Aggiornamento campo di applicazione, revisione organigramma, aggiornamento di alcune modalità operative, integrazione strumenti
10/02/12	3	Aggiornamento organigramma
11/12/12	4	Aggiornamento elenco prodotti forniti, strumenti operativi non codificati, configurazione server aziendale, aggiornamento nota operativa
26/03/13	5	Aggiornamento organigramma, revisione verbale di consuntivazione
16/12/13	6	Integrazione Scopo e Campo d'applicazione
09/05/14	7	Modifica procedura archiviazione offerte/conferme/fatture fornitori
18/05/16	8	Adeguamento allo standard ISO 9001-2015
12/06/17	9	Inserimento criteri specifici per l'applicazione del disciplinare verso i fornitori
04/02/19	10	Adeguamento e aggiornamento dopo introduzione del nuovo gestionale Business
10/12/20	11	Aggiornamento procedura di registrazione non conformità, aggiornamento procedure controllo di gestione
24/06/24	12	Aggiornamento logistica e varie dopo cambio sede
10/03/25	13	Variazione campo di applicazione