

# MANUALE DI GESTIONE DEL SISTEMA MANAGEMENT SYSTEM MANUAL

redatto conformemente alle norme / issued in compliance with the following norms

**UNI EN ISO 9001:2015**  
**UNI EN ISO 14001:2015**  
**UNI EN ISO 3834-2:2006**  
**OHSAS 18001:2007**

di proprietà della / property of:



FAI OFFICINE DI CARVICO S.p.A.

IL PRESENTE MANUALE NON PUÒ ESSERE DISTRIBUITO E/O RIPRODOTTO (ANCHE IN PARTE) SENZA L'AUTORIZZAZIONE DELLA LEADERSHIP (ALTA DIREZIONE)

THIS MANUAL CANNOT BE DISTRIBUTED AND/OR REPRODUCED (EVEN PARTIALLY) WITHOUT THE AUTHORIZATION OF THE LEADERSHIP (SENIOR MANAGEMENT)

NOTA: LA COPIA CONTROLLATA È UN FILE PDF MANTENUTO SUL SERVER NELLA CARTELLA DELLE "COPIE CONTROLLATE DEI MANUALI E DELLE PROCEDURE"; TUTTE LE ALTRE COPIE SONO DA CONSIDERARSI NON CONTROLLATE ANCHE SE NON ESPRESSAMENTE INDICATO

NOTE: CONTROLLED COPY IS THE PDF FILE MAINTAINED ON THE FAI SERVER IN THE FOLDER NAMED "COPIE CONTROLLATE DEI MANUALI E DELLE PROCEDURE"; ALL OTHER COPIES SHALL BE CONSIDERED UNCONTROLLED EVEN IF NOT CLEARLY INDICATED

## DESCRIZIONE DELLE REVISIONI / REVISIONS DESCRIPTION

REVISIONE REVISION	DATA DATE	CONTENUTO DELLE MODIFICHE DESCRIPTION OF CHANGES
00	14 DIC 2017 14 DEC 2017	Nuova emissione bilingue come da edizione 2015 delle norme 9001/14001 Dual language new issuing as per 2015 ed. of 9001/14001

NOME/ FUNZION E NAME/ ROLE	EMESSO/ ISSUED Qualità/ Quality	EMESSO/ ISSUED Sicurezza e Ambiente/ Safety & Environment	CONTROLLATO/ CHECKED	APPROVATO/ APPROVED Leadership/ Senior Management
	M. Miglietta RQ	M. Lapi RSGSA	G. Casiraghi AU	G. Casiraghi AU
FIRMA/ SIGN.			<b>Uncontrolled copy</b>	



## Indice

## Index

1	Scopo e campo di applicazione .....	5	1	Purpose and scope of application .....	5
2	Riferimenti Normativi .....	6	2	Norms References .....	6
3	Termini e definizioni .....	7	3	Terms and definitions.....	7
4	Contesto dell'organizzazione .....	9	4	Context of the organization .....	9
4.1	L'organizzazione e il suo contesto ....	9	4.1	The organization and its context.....	9
4.1.1	Struttura ed attrezzature .....	9	4.1.1	Structures and equipment.....	9
4.1.2	Contesto regolatorio .....	10	4.1.2	Regulatory context .....	10
4.2	Esigenze e Aspettative delle parti interessate .....	11	4.2	Requirements and expectations of the interested parties .....	11
4.3	Campo di applicazione del sistema .	11	4.3	System application area .....	11
4.4	Sistemaintegrato.....	11	4.4	Integrated management system .....	11
5	Leadership.....	13	5	Leadership.....	13
5.1	Leadership e impegno.....	13	5.1	Leadership and commitment .....	13
5.1.1	Impegno della Direzione .....	13	5.1.1	Management commitment .....	13
5.1.2	Focalizzazione sul cliente .....	14	5.1.2	Customer focusing.....	14
5.2	Politica per la qualità, inclusa la qualità della saldatura, sicurezza dei lavoratori e protezione ambientale .....	15	5.2	Quality policy, including welding quality, worker safety and environmental protection..	15
6	Pianificazione .....	15	6	Planning.....	15
6.1	Azioni per affrontare rischi e opportunità.....	15	6.1	Actions to face risks and opportunities.....	15
6.1.1	Aspetti ambientali.....	16	6.1.1	Environmental aspects .....	16
6.1.2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione dei controlli di salute e sicurezza dei lavoratori	18	6.1.2	Identification of hazards, risk assessment and determination of health and safety controls for workers .....	18
6.1.3	Prescrizioni legali ed altre prescrizioni.....	19	6.1.3	Legal requirements and other requirements.....	19
6.2	Obiettivi e pianificazione degli stessi per la qualità, sicurezza ed ambiente .....	20	6.2	Targets and planning of the same for quality, safety and environment .....	20
6.2.1	Obiettivi, traguardi e programma/i.....	21	6.2.1	Objectives, goals and program (s).....	21
7	Supporto .....	22	7	Support.....	22
7.1	Risorse.....	22	7.1	Resources .....	22
7.1.1	Generalità.....	22	7.1.1	General .....	22
7.1.2	Persone .....	22	7.1.2	People.....	22
7.1.3	Infrastrutture .....	23	7.1.3	Infrastructures.....	23



7.1.4	Ambiente di lavoro.....	24	7.1.4	Working environment. ....	24
7.1.5	Risorse per il monitoraggio e la misurazione.....	24	7.1.5	Monitoring and measurement resources. ....	24
7.2	Competenza .....	24	7.2	Competency .....	24
7.3	Comunicazione, consapevolezza, partecipazione e consultazione .....	26	7.3	Communication, awareness, participation and consultation .....	26
7.4	Informazioni documentate .....	27	7.4	Documented informations .....	27
7.5	Utilizzo del certificato e del marchio LRQA e gestione reclami .....	29	7.5	Use of the LRQA certificate and trademark and claims management .....	29
8	Attività operative .....	30	8	Operating activities .....	30
8.1	Pianificazione e controlli operativi..	30	8.1	Planning and operational controls ..	30
8.2	Requisiti per i prodotti ed i servizi.....	32	8.2	Requirements for products and services.....	32
8.3	Progettazione e sviluppo .....	32	8.3	Design and development.....	32
8.3.1	Pianificazione della progettazione e dello sviluppo .....	32	8.3.1	Design and development planning.....	32
8.4	Approvvigionamento .....	33	8.4	Supplying .....	33
8.4.1	Generalità.....	33	8.4.1	General .....	33
8.4.2	Tipo di estensione del controllo..	33	8.4.2	Control extension type .....	33
8.4.3	Informazioni per l'approvvigionamento.....	33	8.4.3	Information for procurement.....	33
8.4.4	Verifica dei prodotti approvvigionati .....	34	8.4.4	Verification of the procured products.....	34
8.4.5	Gestione contratti con subappaltatori.....	34	8.4.5	Subcontractor purchase orders managing .....	34
8.5	Produzione ed erogazione del servizio... ..	34	8.5	Production and provision of the service.. ..	34
8.5.1	Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio.....	34	8.5.1	Production and provision of the service managing.....	34
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità..	35	8.5.2	Identification and traceability .....	35
8.5.3	Proprietà del cliente o di fornitori esterni	35	8.5.3	Ownership of the client or of the external suppliers.....	35
8.5.4	Conservazione dei prodotti.....	35	8.5.4	Products preservation .....	35
8.6	Gestione delle emergenze .....	35	8.6	Emergency management .....	35
9	Valutazione delle prestazioni.....	36	9	Performance evaluation .....	36
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione.....	36	9.1	Monitoring, measurement, analysis and evaluation.....	36
9.1.1	Monitoraggio e misurazione dei processi... ..	38	9.1.1	Processes Monitoring and measurement .....	38
9.1.2	Soddisfazione del cliente .....	38	9.1.2	Client satisfaction .....	38



9.1.3	Valutazione del rispetto delle prescrizioni legali .....	39	9.1.3	Legal compliance evaluation.....	39
9.2	Audit Interno.....	39	9.2	Internal Audit.....	39
9.2.1	Programmazione degli Audit.....	40	9.2.1	Audit scheduling.....	40
9.2.2	Preparazione ed esecuzione degli audit.....	40	9.2.2	Preparation and execution of audits.....	40
9.3	Riesame della Direzione.....	41	9.3	Managing Review .....	41
9.3.1	Elementi in ingresso per il riesame.....	41	9.3.1	Review input elements .....	41
9.3.2	Elementi in uscita del riesame ....	41	9.3.2	Review output elements .....	41
10	Miglioramento .....	42	10	Improvement.....	42
10.1	Miglioramento continuo .....	42	10.1	Continuous improvement .....	42
10.2	Non conformità e azioni correttive.....	42	10.2	Non conformities and corrective actions	42
10.2.1	Non Conformità .....	42	10.2.1	Non Conformities .....	42
10.2.2	Azioni Correttive .....	44	10.2.2	Corrective actions.....	44
11	Allegati.....	44	11	Attachments.....	45
5					

UNCONTROLLED COPY - COPIA NON CONTROLLATA



## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale Integrato (Manuale) per la gestione della Qualità, compresa quella della Saldatura, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori definisce e descrive le modalità operative attraverso le quali FAI Officine di Carvico S.p.A. attua il proprio Sistema Integrato (Sistema) per la Qualità, compresa quella della Saldatura, della preservazione dell'Ambiente e per la Salute e Sicurezza dei lavoratori conformemente alle norme ISO 9001:2015, ISO 3834-2:2006, ISO 14001:2015 ed OHSAS 18001:2007.

Nella presente edizione il Manuale è stato completamente revisionato in adeguamento alle nuove norme ISO 9001 e ISO 14001 edizioni 2015 e, pur non essendo espressamente richiesto dalle nuove norme, si è deciso di mantenerlo perché costituisce il documento di riferimento per l'organizzazione aziendale, per lo sviluppo dei processi interni e per l'attuazione dei controlli con cui si garantisce un completo rispetto delle clausole contrattuali nonché dei requisiti cogenti applicabili in materia di Ambiente e di Salute e Sicurezza del lavoro.

Quanto descritto nel Manuale si attua attraverso le Procedure che stabiliscono le responsabilità, dettagliano le modalità operative ed i controlli da effettuare in ogni area o attività aziendale che abbia influenza con la Qualità (inclusa quella della Saldatura), l'Ambiente e la Salute e la Sicurezza dei lavoratori.

I capitoli del presente manuale descrivono le parti del sistema e la loro organizzazione, le interrelazioni tra i vari livelli di responsabilità, specificando la documentazione correlata a ciascuno dei requisiti del sistema.

## PURPOSE AND SCOPE OF APPLICATION

This Integrated Manual (Manual) for the management of Quality, including that of Welding, Environment, Health and Safety of workers defines and describes the operating procedures through which FAI Officine di Carvico S.p.A. implements its own Integrated System (System) for the Quality, including that of Welding, environmental preservation and Health and Safety of workers in accordance with ISO 9001: 2015, ISO 3834-2: 2006, ISO 14001: 2015 and OHSAS 18001: 2007.

In this edition the Manual has been completely revised in compliance with the new ISO 9001 and ISO 14001 editions 2015 and, although not expressly required by the new rules, it was decided to maintain it because it constitutes the reference document for the company organization, for the development of internal processes and the implementation of controls with which complete compliance with the contractual clauses and with the applicable regulatory requirements relating to the Environment and Occupational Health and Safety is guaranteed.

What is described in the Manual is implemented through the procedures that establish the responsibilities, detailing the operating procedures and controls to be carried out in each area or business activity that has influence with the Quality (including that of Welding), the Environment and Health and the Worker safety. Chapters of this manual describe the parts of the system and their organization, the interrelationships between the various levels of responsibility, specifying the documentation related to each of the system requirements.



## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

I riferimenti normativi relativi al Sistema sono i seguenti:

- ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti.
- ISO 9000:2005 Sistemi di Gestione per La Qualità – Fondamenti e Terminologia
- ISO 9004:2009 Sistemi di gestione per la Qualità – Linee Guida per il Miglioramento delle prestazioni
- ISO 3834-2:2006 – Requisiti di qualità per la saldatura per fusione dei materiali metallici - Parte 2: Requisiti di qualità estesi
- UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di Gestione Ambientale. Requisiti e guida per l'uso;
- UNI EN ISO 14004:20016 Sistemi di gestione ambientale. Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto
- UNI EN ISO 14050:2010 Gestione Ambientale. Vocabolario;
- OHSAS 18001:2007 Sistemi di Gestione della sicurezza e della salute sui luoghi di lavoro – Requisiti;
- OHSAS 18002:2008 Sistemi di Gestione Sicurezza e Salute Lavoratori - Linee guida per l'implementazione standard
- D.Lgs. 81/08 Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- Codice Civile.
- D.P.R. 196/2003 legge sulla privacy
- UNI INAIL Linea guida per l'implementazione e l'esercizio del SGSL
- ISO 10005:2007 Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per i piani della qualità
- ISO 31001: 2009 Risk management – Principles and guidelines
- UNI EN ISO 19011: 2012 Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

## NORM REFERENCES

The regulatory references relating to the System are as follows:

- ISO 9001: 2015 Quality Management Systems - Requirements.
- ISO 9000: 2005 Quality Management Systems - Foundations and Terminology
- ISO 9004: 2009 Quality Management Systems - Guidelines for Performance Improvement
- ISO 3834-2: 2006 - Quality requirements for melting welding of metallic materials - Part 2: Extended quality requirements
- UNI EN ISO 14001: 2015 Environmental Management Systems. Requirements and user guide;
- UNI EN ISO 14004: 20016 Environmental management systems. General guidelines on principles, systems and support techniques
- UNI EN ISO 14050: 2010 Environmental Management. Vocabulary;
- OHSAS 18001: 2007 Occupational Safety and Health Management Systems - Requirements;
- OHSAS 18002: 2008 Occupational Safety and Health Management Systems - Guidelines for standard implementation
- Legislative Decree 81/08 Implementation of Article 1 of the Law of 3 August 2007, n. 123, concerning the protection of health and safety in the workplace
- Civil Code.
- Presidential Decree 196/2003 privacy law
- UNI INAIL Guideline for the implementation and operation of the SGSL
- ISO 10005: 2007 Quality management systems - Guidelines for quality plans
- ISO 31001: 2009 Risk management - Principles and guidelines
- UNI EN ISO 19011: 2012 Guidelines for audits of management systems for quality and / or environmental management



### 3 TERMINI E DEFINIZIONI

La terminologia e le definizioni utilizzate per la realizzazione dei documenti del Sistema sono generalmente, e se non diversamente specificato, tratte dalle norme applicabili di cui alla Sezione 2 del presente manuale. Per quanto attiene ai Servizi, la terminologia e le definizioni tecniche specifiche, sono quelle desunte dal quadro regolatorio applicabile.

Si riportano alcune definizioni ricorrenti:

- **Informazione documentata:** insieme di dati e documenti che comprovano l'avvenuta esecuzione di attività rilevanti ai fini della qualità, o insieme di documenti in base ai quali si stabiliscono degli impegni contrattuali o delle modalità operative.
- **Qualificazione:** esami formali condotti a fronte di procedure prestabilite per convalidare capacità e abilità conseguite dal personale con l'addestramento e/o l'esperienza.
- **Specifiche di approvvigionamento:** documentazione che definisce le prescrizioni, comprese quelle di garanzia della qualità, a cui i prodotti o i servizi, oggetto del rapporto contrattuale, devono sottostare.
- **Utente/cliente:** utilizzatore beneficiario, parte che riceve il risultato del servizio e/o della fruibilità dell'opera, e in generale tutti i soggetti che abbiano interazioni nei confronti del servizio e/o dell'opera.
- **Ambiente:** contesto nel quale un'organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, il terreno, le risorse naturali, la flora e la fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.
- **Salute e Sicurezza Sul Lavoro:** condizioni e fattori che influenzano, o possono influenzare, salute e sicurezza di dipendenti e altri lavoratori (inclusi lavoratori temporanei e in appalto) visitatori e tutte le persone che accedono ai luoghi di lavoro.
- **Qualità:** condizioni e fattori che influenzano, o possono influenzare la qualità del servizio/prodotto che, nel nostro caso, comprende anche la qualità della Saldatura

### TERMS AND DEFINITIONS

The terminology and definitions used for the production of the System documents are generally, and unless otherwise specified, taken from the applicable standards referred to in Section 2 of this manual. With regard to the Services, the terminology and specific technical definitions are those derived from the applicable regulatory framework.

Some recurring definitions are reported:

- **Documented information:** a set of data and documents demonstrating the performance of activities relevant to quality, or a set of documents on the basis of which contractual commitments or operating methods are established.
- **Qualification:** formal exams conducted in accordance with established procedures to validate the skills and abilities achieved by staff with training and / or experience.
- **Supply specifications:** documentation that defines the requirements, including those of quality assurance, to which the products or services, object of the contractual relationship, must undergo.
- **User / customer:** beneficiary user, part that receives the result of the service and / or usability of the work, and in general all those who have interactions with the service and / or the work.
- **Environment:** context in which an organization operates, including air, water, land, natural resources, flora and fauna, human beings and their interrelation.
- **Health and Safety at Work:** conditions and factors that influence, or may influence, the health and safety of employees and other workers (including temporary and contract workers), visitors and all persons entering the workplace.
- **Quality:** conditions and factors that influence, or may influence, the quality of the service / product which, in our case, also includes the quality of the welding



- **Aspetti Ambientali:** elementi di un'attività, prodotto o servizio di un'organizzazione che possono interagire con l'ambiente.
- **Pericolo:** fonte, situazione o atto che può provocare un danno come una ferita, un infortunio, una malattia professionale, o una combinazione di esse. Per la Qualità esso è fonte, situazione o atto che può provocare un danno alla qualità del servizio/prodotto.
- **Rischio:** combinazione delle probabilità dell'accadimento di un evento pericoloso (o esposizione), e gravità della lesione o della malattia professionale che può essere causata da quell'evento o esposizione. Per la Qualità esso è combinazione delle probabilità dell'accadimento di un evento pericoloso (per la qualità), che può provocare un danno alla qualità del servizio/prodotto oppure al Sistema stesso.
- **Impatto Ambientale:** qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, totale o parziale, conseguente ad attività prodotti o servizi di un'organizzazione.
- **Prestazioni del Sistema:** risultati misurabili del Sistema, conseguenti al controllo esercitato dall'organizzazione sui propri rischi relativi agli aspetti di Qualità (inclusa la Saldatura), Ambientali e della Sicurezza e Salute dei Lavoratori sulla base della sua politica, dei suoi obiettivi e dei suoi traguardi.
- **Obiettivo:** un fine ultimo complessivo, derivato dalla politica, che un'organizzazione decide di perseguire e che è quantificato ove possibile.
- **Traguardo:** dettagliata richiesta di prestazione, possibilmente quantificata, riferita a una parte o all'insieme di un'organizzazione, derivante dagli obiettivi qualitativi, ambientali e di sicurezza e che bisogna fissare e realizzare per raggiungere questi obiettivi.
- **Fattori Ambientali:** elementi sensibili dell'ambiente che possono subire modificazioni in conseguenza all'attività, prodotti/servizi dell'organizzazione quali
- **Environmental aspects:** elements of an activity, product or service of an organization that can interact with the environment.
- **Danger:** source, situation or act that can cause damage such as injury, injury, occupational disease, or a combination of them. For Quality it is a source, situation or act that can cause damage to the quality of the service / product.
- **Risk:** combination of the probabilities of the occurrence of a dangerous event (or exposure), and severity of the injury or occupational disease that may be caused by that event or exposure. For Quality it is a combination of the probabilities of the occurrence of a dangerous event (for quality), which can cause damage to the quality of the service / product or to the System itself.
- **Environmental Impact:** any modification of the environment, negative or beneficial, total or partial, resulting from an organization's products or services activities.
- **System Performance:** measurable results of the System, as a result of the control exercised by the organization on its risks related to the Quality aspects (including Welding), Environmental and Health and Safety of Workers on the basis of its policy, its objectives and his goals.
- **Objective:** an overall ultimate goal, derived from politics, that an organization decides to pursue and that is quantified wherever possible.
- **Target:** detailed request for performance, possibly quantified, referred to a part or to an organization as a whole, deriving from the qualitative, environmental and safety objectives and which must be set and implemented to achieve these objectives.
- **Environmental Factors:** sensitive elements of the environment that may undergo modifications as a result of the activity, products / services of the



aria, acqua, terreno, risorse naturali, rumore.

- **Parametri Ambientali:** indicatori di prestazioni ambientali misurabili (preferibilmente rapportati ai livelli di attività).

- **Incidente:** evento/i collegato all'attività lavorativa che ha o avrebbe potuto portare a lesioni, morte o malattia professionale (indipendentemente dalla gravità).

NOTA: un infortunio è un evento violento immediato e imprevedibile che ha causato inabilità temporanea, invalidità permanente o morte.

Per la Qualità è un evento/i collegato all'attività lavorativa che ha o avrebbe potuto portare ad un abbassamento della Qualità del prodotto/servizio e può essere identificato come Non Conformità.

- **Parti interessate:** persona od Organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepire se stessa come influenzata da una decisione o attività.

- **Ciclo di vita:** fasi consecutive e interconnesse di un sistema di vita di prodotti o servizi, dall'acquisizione della materia prima o dalla generazione di risorse naturali, fino allo smaltimento finale.

- **Responsabile di Sistema:** persona incaricata dalla Leadership di essere il proprio rappresentante e coadiuvarla nel gestire il sistema come da par.6.1.3. e 7.1.2.

Per quanto riguarda la Qualità e la Saldatura è identificato nel Responsabile della Gestione della Qualità, per quanto riguarda Sicurezza ed Ambiente è identificato nel Responsabile Gestione Sicurezza ed Ambiente.

organization such as air, water, soil, natural resources, noise.

- **Environmental parameters:** indicators of measurable environmental performance (preferably related to activity levels).

- **Incident:** event / s related to work that has or could have led to injury, death or occupational disease (regardless of severity).

NOTE: An injury is an immediate and unpredictable violent event that has caused temporary disability, permanent disability or death.

For Quality it is an event / s connected to the work activity that has or could have led to a lowering of the quality of the product / service and can be identified as non-conformity.

- **Affected parties:** person or organization that can influence, be influenced or perceive itself as influenced by a decision or activity.

- **Life cycle:** consecutive and interconnected phases of a life-cycle of products or services, from the acquisition of raw materials or the generation of natural resources, to final disposal.

- **System Manager:** person in charge of the Leadership to be his representative and assist him in managing the system as per par.6.1.3. and 7.1.2.

As far as Quality and Welding is concerned, it is identified in the Quality Management Manager, with regard to Safety and the Environment it is identified in the Safety and Environment Management Manager.

## 4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

### 4.1 L'organizzazione e il suo contesto

L'organizzazione ha identificato i processi rilevanti per la gestione della Qualità, Salute e dell'Ambiente, stabilito le loro interazioni (input e output), nonché le modalità ed i criteri per

## CONTEXCT OF THE ORGANIZATION

### The organization and its context

The organization has identified the relevant processes for the management of Quality, Health and the Environment, established their interactions (input and output), as well as the



assicurarne l'efficace funzionamento e controllo, riportate nei seguenti documenti:

Documento di Valutazione dei Rischi ai sensi del DLgs 81/2008

Analisi Ambientale Iniziale.

Documento di Valutazione dei Rischi come da ISO 9001:2015

Dopo aver analizzato e descritto il contesto in cui opera, l'azienda ha identificato le parti interessate e l'influenza che potrebbe avere su di esse.

La FAI Officine di Carvico S.p.A., in una politica di flessibilità e diversificazione del prodotto realizza:

- Progettazione e costruzione di componenti ed apparecchi a pressione in acciaio ed altre leghe per l'industria chimica, petrolchimica e di produzione energia, per installazioni offshore e onshore, condotte terrestri e sottomarine
- Progettazione e costruzione di prese di aspirazione acqua per centrali elettriche ed impianti di dissalazione

#### 4.1.1 Struttura ed attrezzature

La società FAI Officine di Carvico S.p.A. fondata nel 1963, è presente da oltre 40 anni nel settore petrolchimico e di produzione energia, su un'area produttiva estesa complessivamente su 50000m<sup>2</sup> di cui 12000m<sup>2</sup> coperti. L'azienda si sviluppa in una zona sostanzialmente industriale e artigianale. I rapporti con la comunità locale e gli enti pubblici sono di piena collaborazione. Il contesto sociale è buono e nella zona non vi sono particolari situazioni di disagio.

#### 4.1.2 Contesto regolatorio

Dal punto di vista legislativo, l'Organizzazione è molto attenta al rispetto di norme e regolamenti applicabili, in particolare dal punto di vista ambientale effettua investimenti continui per mantenere il pieno stato di conformità, migliorare le performance e ridurre gli impatti ambientali. La FAI Officine di Carvico S.p.A. opera su requisiti del cliente e si avvale di un proprio servizio di ingegneria, avente specifica esperienza nel settore per la progettazione dei prodotti.

Attraverso le modalità descritte più avanti nel presente manuale, L'organizzazione mediante il Responsabile del Sistema provvede a mantenere

methods and criteria to ensure the effective operation and control, reported in the following documents:

Risk Assessment Document pursuant to Legislative Decree 81/2008

Initial Environmental Analysis.

Risk Assessment Document according to ISO 9001:2015

After analyzing and describing the context in which it operates, the company has identified the stakeholders and the influence it could have on them. FAI Officine di Carvico S.p.A., in a policy of flexibility and diversification of the product, realizes:

- Design and construction of components and pressure devices in steel and other alloys for the chemical, petrochemical and energy production industries, for offshore and onshore installations, terrestrial and submarine pipelines
- Design and construction of water intake sockets for power plants and desalination plants

#### Structure and equipment

The FAI Officine company of Carvico S.p.A. founded in 1963, it has been present in the petrochemical and energy production sectors for over 40 years, on a production area extending over a total of 50000m<sup>2</sup> of which 12,000m<sup>2</sup> are covered. The company develops in a substantially industrial and artisanal area. Relations with the local community and public bodies are fully collaborative. The social context is good and there are no particular situations of unease in the area.

#### Regulatory context

From a legislative point of view, the Organization is very careful to comply with applicable rules and regulations, in particular from the environmental point of view it makes continuous investments to maintain full compliance, improve performance and reduce environmental impacts. FAI Officine di Carvico S.p.A. operates on customer requirements and uses its own engineering service, having specific experience in the field for product design.

Through the methods described later in this manual, the organization through the System Manager ensures that the list of applicable laws



aggiornato l'elenco di norme e leggi applicabili e ad analizzare ogni evoluzione che possa avere impatto sul sistema di gestione.

#### 4.2 Esigenze e Aspettative delle parti interessate

L'organizzazione ha identificato e classificato i principali portatori di interesse, per ciascuno di essi ha individuato i principali argomenti di interesse.

#### 4.3 Campo di applicazione del Sistema

Il Sistema descritto nel presente Manuale, si applica ai processi eseguiti dall'azienda per tutte le attività, con nessuna esclusione.

Per questo motivo ed in conformità alla ISO 10005:2007 paragrafo 4.1, nella nota a piè pagina, il presente manuale è anche il Piano di Qualità per tutte le commesse se supportato da ITP e Foglio specifico di commessa riportanti tutti i riferimenti specifici di commessa.

Il sistema è applicato nella sede di Carvico (BG) e gli eventuali cantieri attivi che l'azienda potrebbe aprire in relazione alle commesse ricevute. L'azienda al momento non possiede altre unità locali temporanee e/o permanenti in cui svolge le proprie attività.

In caso si dovesse rendere necessario creare altre sedi/cantieri locali temporanei per un periodo inferiore ai 12 mesi, si dovrà redigere un Piano di Qualità specifico; se invece saranno necessarie sedi Semipermanenti e/o Permanenti per un periodo uguale o superiore ai 12 mesi, dovrà essere redatto un apposito Manuale Integrato come appendice del presente.

Non vi sono punti non applicabili.

#### 4.4 Sistema integrato

L'organizzazione ha scelto di adottare un Sistema Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza dei Lavoratori impostando tale sistema sulla base degli standard certificativi:

- UNI EN ISO 9001 ed 2015;
- UNI EN ISO 3834 ed. 2006
- UNI EN ISO 14001 ed 2015;
- OHSAS 18001 ed. 2007, in attesa della disponibilità dell'omologo standard ISO.

L'azienda ha recentemente ristrutturato il proprio Sistema al fine di renderlo adeguato alle evoluzioni delle norme di riferimento ISO e mantenendo il processo ciclico volto al miglioramento continuo

and regulations is kept up-to-date and analyzes any developments that may have an impact on the management system.

#### Requirements and expectations of the interested parties

The organization has identified and classified the main stakeholders, for each of them has identified the main topics of interest.

#### Scope of the System

The System described in this Manual applies to the processes performed by the company for all activities, with no exclusion.

For this reason and in accordance with ISO 10005:2007 paragraph 4.1, in the footnote, this manual is also the Quality Plan for all orders if supported by ITP and specific Job Sheet showing all the specific job references.

The system is applied at the Carvico site (BG) and any building sites that the company could open in relation to the orders received. The company currently does not own other temporary and / or permanent local units in which it carries out its activities.

If it is necessary to create other temporary local sites / building sites for a period of less than 12 months, a specific Quality Plan must be drawn up; if instead Semi-permanent and/or Permanent offices will be needed for a period equal to or greater than 12 months, a specific Integrated Manual must be drawn up as an appendix to this.

No not applicable points are present.

#### Integrated System

The organization has chosen to adopt an Integrated System for Quality, Environment, Health and Safety of Workers setting this system on the basis of the certification standards:

- UNI EN ISO 9001 and 2015;
- UNI EN ISO 3834 ed. 2006
- UNI EN ISO 14001 and 2015;
- OHSAS 18001 ed. 2007, awaiting the availability of the corresponding ISO standard.

The company has recently restructured its System in order to adapt it to the evolutions of the ISO reference standards and to maintain the cyclical process aimed at the continuous improvement of its performances.

delle proprie prestazioni. Sulla base dell'analisi e del continuo monitoraggio del contesto interno ed esterno, delle sollecitazioni provenienti dalle parti interessate e dei requisiti del Cliente, la Leadership, mette a disposizione risorse, strutture e mezzi al fine di:

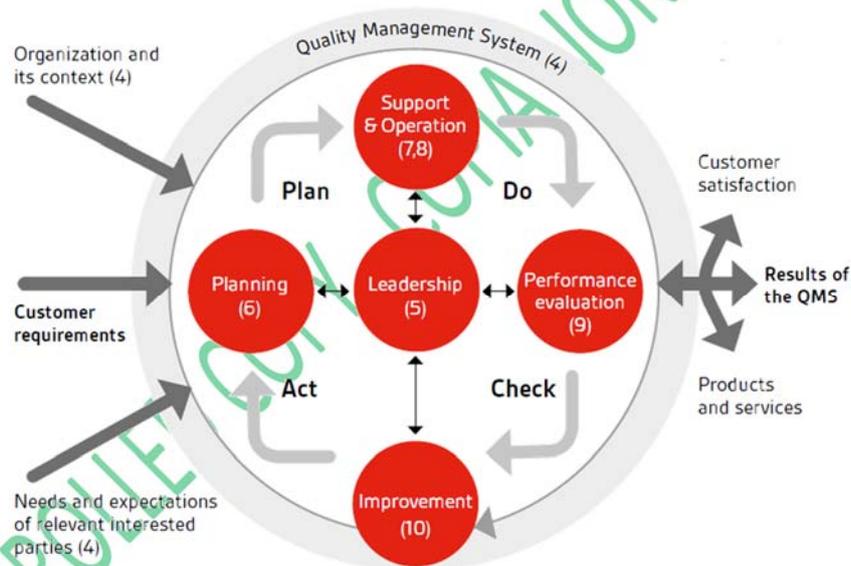
- pianificare i processi e le attività tenendo conto dei rischi e delle opportunità;
- gestire efficacemente i processi di supporto e principali;
- verificare in modo sistematico e continuativo le prestazioni;
- perseguire il miglioramento continuo.

Di seguito si riporta lo schema del Sistema Integrato adottato dall'organizzazione e costruito sulla base della struttura normativa denominata "Struttura ad Alto Livello (HLS)".

On the basis of the analysis and continuous monitoring of the internal and external context, of the solicitations coming from the interested parties and of the Customer's requirements, the Leadership provides resources, structures and means in order to:

- plan the processes and activities taking into account risks and opportunities;
- effectively manage the support and main processes;
- systematically and continuously verify the services;
- pursue continuous improvement.

The following is an outline of the Integrated System adopted by the organization and constructed on the basis of the regulatory structure named: "High Level Structure (HLS)".



**Figura 1: Struttura del Sistema Integrato**  
 Figure 1: Integrated System Structure

Lo schema riportato in figura si applica al Sistema della intera organizzazione e vive attraverso le informazioni documentate:

- Manuale del Sistema, Procedure, Istruzioni operative e RegISTRAZIONI di sistema in formato elettronico e/o cartaceo;
- Documentazione di Commessa sempre costruita sulla base delle specifiche del Cliente e/o sulla base delle prescrizioni legali;

The diagram shown in the figure applies to the System of the entire organization and lives through the documented information:

- System Manual, Procedures, Operating Instructions and System Recordings in electronic and / or paper format;
- Job documentation always built on the basis of Client specifications and / or based on legal requirements;



- Documenti dettati da prescrizioni legali comprensivi di Nomine e Deleghe, Documenti di Valutazione del Rischio, certificati di conformità di macchine/attrezzature DPI, attestati di formazione, Registri di Carico e Scarico, Formolari, etc.

- Documents dictated by legal requirements including Appointments and Delegations, Risk Assessment Documents, certificates of conformity of PPE machines / equipment, training certificates, Loading and Unloading Registers, Forms, etc.

## 5 LEADERSHIP

## LEADERSHIP

### 5.1 Leadership e impegno

### Leadership and commitment

#### 5.1.1 Impegno della Direzione

#### Management commitment

La Direzione con il mantenimento del proprio Sistema Integrato, fornisce evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento continuo. Secondo i requisiti delle norme ISO 9001:2015, ISO 3834-2:2006, ISO 14001:2015 e OHSAS 18001:2007 la Direzione si assume la responsabilità dell'efficacia del Sistema e si impegna a:

The Senior Management, with the maintenance of its Integrated System, provides evidence of its commitment to development and continuous improvement. According to the requirements of ISO 9001: 2015, ISO 3834-2: 2006, ISO 14001: 2015 and OHSAS 18001: 2007 the Management assumes responsibility for the effectiveness of the System and undertakes to:

- stabilire Politica e Obiettivi adeguati al proprio contesto e in linea con gli indirizzi strategici;
- assicurare che i requisiti delle parti interessate siano definiti e rispettati
- promuovere l'utilizzo di un approccio orientato alla gestione del rischio in ottica pro-attiva
- mettere a disposizione adeguate risorse umane e strumentali necessarie al Sistema;
- comunicare l'importanza del Sistema e la conformità dei sistemi di gestione
- promuovere il miglioramento continuo del Sistema, anche a seguito delle valutazioni eseguite dagli Auditor interni e dagli Auditor dell'Ente di parte terza;
- promuovere la chiarezza organizzativa facendo in modo che ogni responsabile sia riconosciuto e autorevole nel proprio ruolo;
- coinvolgere e far partecipare attivamente le risorse affinché contribuiscano alla efficacia dei sistemi di gestione anche attraverso la segnalazione di opportunità di miglioramento e/o carenze;
- mantenere nel tempo la certificazione del Sistema mediante le verifiche ed i riesami periodici;
- misurare il livello di soddisfazione dei Clienti attraverso il monitoraggio costante delle prestazioni dei servizi.

- establish Policy and Goals appropriate to its context and in line with strategic guidelines;
- ensure that the requirements of the parties involved are defined and respected
- promote the use of a pro-active approach to risk management
- make adequate human and instrumental resources available to the System;
- communicate the importance of the System and the compliance of management systems
- to promote the continuous improvement of the System, also following the evaluations carried out by the internal auditors and the auditors of the third-party body;
- promote organizational clarity by ensuring that each manager is recognized and authoritative in his/her role;
- involve and actively involve the resources in order to contribute to the effectiveness of the management systems, including by reporting opportunities for improvement and/or shortcomings;
- maintain system certification over time through periodic checks and reviews;
- measure the level of customer satisfaction through constant monitoring of service performance.



La Direzione chiede a tutto il personale coinvolto a vario titolo nelle attività operative o di gestione:

- di attuare sempre comportamenti collaborativi e rispettosi nei confronti dei Clienti e dei loro rappresentanti, vigilando anche sui comportamenti di eventuali partner o subappaltatori;
- di tutelare la propria salute e sicurezza applicando le disposizioni impartite, non esponendosi e non esponendo i propri collaboratori a rischi o pericoli non precedentemente valutati e, in caso di dubbio, astenersi dall'effettuare operazioni pericolose;
- di operare nel rispetto e a protezione dell'ambiente circostante;
- di tutelare la qualità del servizio e/o prodotto applicando le disposizioni impartite, vigilando anche sui comportamenti di eventuali partner e segnalando ogni eventuale rischio od opportunità per la Qualità (inclusa quella della Saldatura)
- di condurre con cura i beni dell'azienda (es. mezzi, macchine e attrezzature), le proprietà del Cliente e/o di altri partner avendo cura di segnalare eventuali carenze o necessità di manutenzione.

#### 5.1.2 Focalizzazione sul cliente

La Direzione ha individuato e messo a disposizione risorse dedicate alla gestione dei Clienti. Scopo quindi di questo aspetto organizzativo, è quello di dare al Cliente un servizio preciso, competente e sicuro. Richiede a sé stessa, ai responsabili di funzione ed ai collaboratori di:

- definire requisiti e caratteristiche delle proprie attività importanti per i propri clienti e per le parti interessate;
- comprendere e soddisfare con regolarità le esigenze e le aspettative dei clienti;
- siano individuati e affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la corretta gestione di commessa dal punto di vista di qualità, sicurezza e ambiente;
- mantenere la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del Cliente.

The Management asks all the personnel involved in various capacities in operational or management activities:

- to always implement collaborative and respectful behaviors towards customers and their representatives, also monitoring the behavior of any partners or subcontractors;
- to protect their health and safety by applying the instructions given, not exposing themselves and not exposing their collaborators to risks or dangers not previously assessed and, in case of doubt, refraining from carrying out dangerous operations;
- to operate respecting and protecting the surrounding environment;
- to protect the quality of the service and/or product by applying the instructions provided, also monitoring the behavior of any partners and reporting any risk or opportunity for the Quality (including that of Welding)
- to carefully manage the company's assets (eg vehicles, machines and equipment), the properties of the Customer and / or other partners, taking care to report any deficiencies or maintenance requirements.

#### Customer focusing

The Senior Management has identified and made available resources dedicated to customer management. The purpose of this organizational aspect is therefore to give to the Customer a precise, competent and secure service. It requires itself, function managers and collaborators to:

- define requirements and characteristics of its activities that are important for its customers and for the interested parties;
- understand and satisfy customers' needs and expectations on a regular basis;
- the risks and opportunities that can influence the correct management of the order from the point of view of quality, safety and the environment are identified and addressed;
- maintain focus on increasing customer satisfaction.



## 5.2 Politica per la qualità, inclusa la qualità della saldatura, sicurezza dei lavoratori e protezione ambientale

La Direzione ha ratificato la politica aziendale in un nel documento apposito che viene periodicamente rivisto ed eventualmente revisionato.

## Quality policy, including welding quality, worker safety and environmental protection

The Management has ratified the company policy in a special document that is periodically reviewed and possibly revised.

## 6 PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Al fine di garantire la capacità di raggiungere gli obiettivi del sistema di gestione, L'organizzazione ha sviluppato e adotta un approccio basato sul concetto di Rischio e Opportunità. Nel pianificare il Sistema ed eventualmente nel pianificare le singole commesse, le funzioni pertinenti:

- analizzano e valutano le specificità del contesto;
- verificano le sensibilità e le richieste delle parti interessate;
- individuano i fattori di rischio interni ed esterni e le opportunità;
- valutano l'insieme delle azioni per gestire correttamente il rischio e che possono intervenire a prevenire o mitigare il rischio stesso;
- programmano gli interventi di adeguamento e/o di miglioramento che concorrono a riportare il rischio a livelli accettabili o auspicati.

Nella gestione dell'organizzazione, i rischi sono principalmente riconducibili a:

- **rischi di progettazione**, intesi come probabilità che la progettazione non sia adeguata a supportare l'effettivo sviluppo del progetto;
- **rischi operativi**, intesi come la probabilità che si verifichino situazioni o accadimenti che possono ritardare o far aumentare i costi fino a non raggiungere gli obiettivi di tempo e costi;
- **rischio di conformità** valutati come la probabilità di non adempiere, in tutto o in parte, alle prescrizioni dettate dal quadro normativo, o dalle richieste contrattuali, con conseguenti sanzioni, più o meno gravose;
- **rischi ambientali** strettamente collegati con la significatività degli aspetti ambientali, intesi come impatto, per lo più negativo,

## PLANNING

### Actions to face risks and opportunities

In order to guarantee the ability to achieve the objectives of the management system, the organization has developed and adopts an approach based on the concept of Risk and Opportunity. When planning the system and possibly planning individual orders, the relevant functions:

- analyze and evaluate the specificities of the context;
- verify the sensibilities and requests of the interested parties;
- identify internal and external risk factors and opportunities;
- evaluate the set of actions to correctly manage the risk and which can intervene to prevent or mitigate the risk;
- plan adaptation and/or improvement interventions that contribute to bringing the risk back to acceptable or desired levels.

In the management of the organization, the risks are mainly due to:

- **planning risks**, understood as the probability that the design is not adequate to support the effective development of the project;
- **operational risks**, understood as the probability of occurring situations or events that may delay or increase costs until the time and cost objectives are met;
- **compliance risk** assessed as the probability of not fulfilling, in whole or in part, the requirements laid down by the regulatory framework, or contractual requirements, resulting in more or less severe penalties;
- **environmental risks** closely linked to the significance of environmental aspects, understood as an impact, mostly negative, on



sull'ambiente esterno e valutato sulla probabilità di generare inquinamenti più o meno reversibili o rimediabili;

- **rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori** gestiti in conformità al D.Lgs. 81/08 e smi.
- **rischi economico finanziari**, intesi come la probabilità di eccessiva esposizione finanziaria
- **rischi di immagine e reputazione**, gestiti indirettamente attraverso il monitoraggio della Soddisfazione del Cliente

Tali tipologie di rischio sono considerate in modo integrato in quanto eventi avversi possono impattare su diverse tipologie di rischio (es. un incidente ambientale potrebbe influire, oltre che sul rischio ambientale, sull'operatività del reparto produzione con incremento di costi e/o dilatazione dei costi, sulla conformità e senz'altro sulla reputazione aziendale). In funzione delle specificità del contesto potranno essere individuate ulteriori tipologie o sotto tipologie.

L'approccio al rischio è oggetto di riesame periodico almeno in occasione del **Riesame della Direzione**, sulla base delle evoluzioni del contesto e per allineamento con gli orientamenti strategici;

Le opportunità sono riconducibili a convenienze:

- derivanti dalla disponibilità di migliori tecnologie, quasi sempre richiedono nuovi investimenti e concorrono a diminuire il rischio o comunque a migliorare l'offerta dei servizi (es. acquisizione di una nuova attrezzatura);
- sviluppo/consolidamento di competenze specifiche e distintive che concorrono ad accrescere il valore aziendale (es. acquisizione di competenze individuali, acquisizione di riconoscimenti o certificazioni aziendali, sviluppo di partnership qualificanti);
- sviluppo commerciale che concorrono a sostenere il business (es. possibilità di sviluppo di nuovi settori, sviluppo di lavori in corso o precedenti etc.).

L'approccio al rischio è sempre stato parte integrante della strategia aziendale, è curato dalla Direzione aziendale, dal Responsabile del Sistema e dai Responsabili di Processo.

### 6.1.1 Aspetti ambientali

Gli aspetti ambientali connessi con le attività, prodotti e servizi dell'organizzazione ed i relativi impatti ambientali sono individuati secondo le

the external environment and assessed on the probability of generating more or less reversible or remediable pollution;

- **risks to the health and safety of workers** managed in compliance with Leg. Dec. 81/08 & successive amendments.
- **financial economic risks**, understood as the probability of excessive financial exposure
- **risks of image and reputation**, managed indirectly by monitoring Customer Satisfaction

These types of risk are considered in an integrated way as adverse events can impact on different types of risk (e.g. an environmental accident could affect, in addition to environmental risk, the operation of the production department with increased costs and / or expansion of costs, compliance and certainly on the company's reputation). Depending on the specificity of the context, other types or types may be identified.

The risk approach is reviewed periodically at least during the **Management Review**, based on the evolution of the context and alignment with the strategic guidelines;

Opportunities are attributable to conveniences:

- deriving from the availability of the best technologies, almost always require new investments and contribute to reducing the risk or in any case to improving the offer of services (eg acquisition of new equipment);
- development / consolidation of specific and distinctive skills that contribute to increasing company value (eg acquisition of individual skills, acquisition of corporate awards or certifications, development of qualifying partnerships);
- commercial development that contributes to supporting the business (eg possibility of developing new sectors, development of work in progress or earlier, etc.).

The risk approach has always been an integral part of the company strategy, is managed by the company management, the System Manager and the process owners.

### Environmental aspects

The environmental aspects connected with the activities, products and services of the organization and the related environmental impacts are



modalità descritte in dettaglio nella procedura dedicata allegata nel presente manuale. Per l'individuazione degli aspetti ambientali, i processi aziendali sono suddivisi nelle loro fasi elementari e per ciascuna di esse sono analizzate le interazioni reali o potenziali con l'ambiente durante le condizioni operative normali, in caso di operazioni non abituali, quali avviamento e fermata impianti, ed in caso di guasto o incidente. L'azienda valuta, nella ricerca degli aspetti ambientali connessi con le proprie attività, anche le attività svolte da fornitori esterni (terzisti e appaltatori) quando queste concorrono alla qualità del servizio ed hanno un sensibile impatto ambientale, oppure quando interagiscono fortemente con il Sistema di Gestione. Nella analisi degli aspetti ambientali, l'organizzazione considera anche gli sviluppi nuovi o pianificati, i nuovi prodotti, nuovi materiali, servizi nuovi o modificati.

Gli aspetti ambientali sono valutati in base alla sensibilità dell'ambiente all'impatto considerato, secondo la frequenza con la quale avviene l'impatto e secondo la presenza di requisiti prescrittivi. Ai fini di mantenere uniformità ed oggettività di giudizio sono specificati nella procedura dedicata i criteri di valutazione. La valutazione consente di identificare gli aspetti ambientali significativi sui quali sono attuati programmi di intervento per raggiungere obiettivi di miglioramento. L'attività di individuazione e valutazione degli aspetti ambientali è un processo continuo. Le registrazioni relative agli aspetti ambientali sono aggiornate al sopraggiungere di ogni nuovo elemento in grado di modificare la valutazione esistente. In particolare la valutazione è aggiornata in conseguenza a:

- nuove leggi ambientali o modifica a quelle esistenti;
- modifica degli elementi dell'attività svolta;
- risultati di Audit;
- installazione di nuovi impianti/macchine o modifiche sostanziali di attrezzature, strumenti, metodologie, sostanze o preparati utilizzati.

identified according to the procedures described in detail in the dedicated procedure attached in this manual. For the identification of environmental aspects, business processes are divided into their elementary phases and for each of them real or potential interactions are analyzed with the environment during normal operating conditions, in case of non-usual operations, such as starting and stopping installations, and in case of breakdown or accident. The company assesses, in the research of the environmental aspects connected with its activities, also the activities carried out by external suppliers (contractors and contractors) when these contribute to the quality of the service and have a significant environmental impact, or when they interact strongly with the Management. In the analysis of environmental aspects, the organization also considers new or planned developments, new products, new materials, new or modified services.

The environmental aspects are assessed on the basis of the sensitivity of the environment to the impact considered, according to the frequency with which the impact occurs and according to the presence of prescriptive requirements. In order to maintain uniformity and objectivity of judgment, the evaluation criteria are specified in the dedicated procedure. The evaluation makes it possible to identify the significant environmental aspects on which intervention programs are implemented to achieve improvement objectives. The activity of identifying and assessing environmental aspects is a continuous process. The records relating to the environmental aspects are updated with the arrival of each new element capable of modifying the existing assessment. In particular, the evaluation is updated as a result of:

- new environmental laws or changes to existing ones;
- modification of the elements of the activity carried out;
- Audit results; installation of new plants / machines or substantial changes to equipment, tools, methodologies, substances or preparations used.



### 6.1.2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e determinazione dei controlli di salute e sicurezza dei lavoratori

L'organizzazione stabilisce, implementa e mantiene attiva una procedura per l'identificazione puntuale/continua dei pericoli e per la valutazione dei rischi connessi.

Tale procedura per l'identificazione dei pericoli e la valutazione del rischio prende in considerazione:

- le attività ordinarie e straordinarie;
- le attività di tutte le persone che hanno accesso al luogo di lavoro (inclusi appaltatori e visitatori);
- comportamenti umani, capacità ed altri fattori umani;
- il carico e l'orario di lavoro;
- i pericoli identificati che si sono originati esternamente ai luoghi di lavoro con il potenziale di provocare danni alla salute e sicurezza alle persone sotto il controllo dell'organizzazione all'interno dei luoghi di lavoro;
- i pericoli generati nelle vicinanze dei luoghi di lavoro da parte di attività correlate alle attività sotto il controllo dell'organizzazione;
- le infrastrutture, impianti e materiali del luogo di lavoro, sia dell'organizzazione sia di terzi;
- i cambiamenti o le proposte di cambiamento nell'organizzazione, nelle sue attività o materiali;
- le modifiche nel sistema di gestione, inclusi cambiamenti temporanei, ed i loro impatti nelle operazioni, processi ed attività;
- qualsiasi obbligo legale correlato alla valutazione dei rischi ed all'implementazione delle necessarie misure di controllo;
- la progettazione delle aree di lavoro, dei processi, delle installazioni, dei macchinari / impianti, delle procedure operative e dell'organizzazione del lavoro, incluso il loro adattamento alle capacità umane;
- l'utilizzo di sistemi di prevenzione e protezione, individuale e collettiva.

La metodica dell'identificazione del pericolo e della valutazione del rischio corrisponde alle seguenti caratteristiche:

### Identification of hazards, risk assessment and determination of health and safety controls for workers

The organization establishes, implements and maintains a procedure for the timely / continuous identification of hazards and for the assessment of related risks.

This procedure for hazard identification and risk assessment takes into consideration:

- ordinary and extraordinary activities;
- the activities of all persons having access to the workplace (including contractors and visitors);
- human behavior, abilities and other human factors;
- workload and working hours;
- the identified hazards that originated outside the workplace with the potential to cause damage to health and safety to persons under the control of the organization in the workplace;
- the dangers generated in the vicinity of the workplace by activities related to activities under the control of the organization;
- the infrastructures, plants and materials of the workplace, both of the organization and of third parties;
- changes or proposals for changes in the organization, its activities or materials;
- changes in the management system, including temporary changes, and their impacts on operations, processes and activities;
- any legal obligation related to the risk assessment and implementation of the necessary control measures;
- the design of work areas, processes, installations, machinery / plants, operational procedures and work organization, including their adaptation to human capabilities;
- the use of prevention and protection systems, both individually and collectively.

The method of hazard identification and risk assessment corresponds to the following characteristics:



- essere definita nel rispetto del fine, della natura e della tempistica per assicurare che sia preventiva piuttosto che reattiva;
- provvedere all'identificazione ed indicazione delle priorità di intervento con la redazione della documentazione relativa ai rischi e all'applicazione di appropriati controlli.

Per la gestione del cambiamento, l'organizzazione deve identificare i pericoli e i rischi agli stessi associati con i cambiamenti nell'organizzazione, nel Sistema o nelle sue attività, preventivamente all'introduzione di qualsiasi cambiamento. L'organizzazione assicura che i risultati di queste valutazioni siano prese in considerazione in fase di determinazione dei controlli da porre in essere.

### 6.1.3 Prescrizioni legali ed altre prescrizioni

L'organizzazione in conformità alla sua Politica, opera nel pieno rispetto della legislazione vigente, identifica le prescrizioni legali ed eventuali altri regolamenti o codici di comportamento, comprese tutte le richieste contrattuali a cui aderisce, riguardanti gli aspetti di qualità, ambientali, di salute e sicurezza dei lavoratori e correlati alle sue attività. Inoltre garantisce l'accessibilità da parte del personale aziendale alla documentazione legislativa e normativa applicabile. Il Responsabile di Sistema e i responsabili di processo hanno il compito di garantire tutte le conoscenze necessarie per la corretta interpretazione e applicazione dei testi dei provvedimenti legislativi e contrattuali e delle relative prescrizioni; tale compito può essere garantito con il supporto di esperti tecnici e consulenti esterni. Particolare attenzione è posta alla conoscenza e corretta interpretazione della normativa riportata nei documenti contrattuali, infatti il quadro delle leggi di riferimento potrebbe essere diverso a seconda del contesto territoriale e/o del settore (es. petrolifero, nucleare etc).

Il Responsabile di Sistema, coadiuvato da società e consulenti esterni, valuta l'applicabilità dei vari aggiornamenti.

Il materiale legislativo è classificato per:

- Ambito (Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza);
- Tematiche a identificazione degli elementi di impatto/rischio (sostanze pericolose, rifiuti, radioprotezione, etc);
- Provenienza (europeo, nazionale, locale).

- be defined in accordance with the purpose, nature and timing to ensure that it is preventive rather than reactive;

- provide for the identification and indication of the intervention priorities with the preparation of the documentation relating to risks and the application of appropriate controls.

For the management of change, the organization must identify the dangers and risks associated with changes in the organization, in the System or in its activities, prior to the introduction of any change.

The organization ensures that the results of these assessments are taken into account when determining the controls to be implemented.

### Legal requirements and other requirements

The organization, in accordance with its Policy, operates in full compliance with current legislation, identifies the legal requirements and any other regulations or codes of conduct, including all the contractual requests to which it adheres, concerning quality, environmental, health and safety of workers and related to its activities. It also guarantees the accessibility of company personnel to the applicable legislative and regulatory documentation. The System Manager and the process managers have the task of guaranteeing all the knowledge necessary for the correct interpretation and application of the texts of the legislative and contractual provisions and the related requirements; this task can be guaranteed with the support of technical experts and external consultants. Particular attention is paid to the knowledge and correct interpretation of the legislation reported in the contractual documents, in fact the framework of the laws of reference could be different depending on the territorial context and / or sector (e.g. oil, nuclear, etc.).

The System Manager, assisted by external companies and consultants, assesses the applicability of the various updates.

Legislative material is classified by:

- Scope (Quality, Environment, Health and Safety);
- Issues to identify the elements of impact / risk (hazardous substances, waste, radiation protection, etc);
- Provenance (European, national, local).



La consultazione dei provvedimenti legislativi è garantita mediante accesso ai siti istituzionali deputati; in particolare l'organizzazione ha identificato le seguenti fonti principali accreditate:

- portale <http://eur-lex.europa.eu> per regolamenti europei e per consultare le direttive di interesse;
- portale [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it) per provvedimenti nazionali;

Tenendo conto del proliferare dei provvedimenti e degli atti di aggiornamento degli stessi e al fine di minimizzare il rischio di utilizzare documenti superati si è deciso di non detenere copia dei provvedimenti stessi e di consultarli direttamente nei siti accreditati.

Il Responsabile del Sistema, provvede all'aggiornamento del "Quadro Normativo"

Tale aggiornamento può essere originato da evoluzioni normative/legislative, evoluzioni di processo o impiantistiche che implicano variazioni nel contesto di rischio. In caso di evoluzioni normative/legislative, i Responsabili di Sistema od i Responsabili di Processo per ambito di competenza, hanno la responsabilità di effettuare una valutazione preliminare di impatto del nuovo provvedimento e di darne adeguata comunicazione alla Direzione e alle funzioni coinvolte al fine di predisporre eventuali adeguamenti organizzativi, impiantistici e/o procedurali. Lo stato di aggiornamento normativo/legislativo è sempre discusso nell'ambito del Riesame della Direzione.

NOTA: il "quadro normativo" per le Norme di progettazione e costruzione, essendo definito in sede di offerta e stipula del contratto, coincide con la lista delle norme e specifiche applicabili presente nei documenti contrattuali. In caso non ci fossero le edizioni delle norme applicabili, vanno considerate valide quelle ufficiali ed operative al momento dell'accettazione contrattuale. Ovviamente, qualsiasi legge cogente, anche se non espressamente indicata, è da ritenersi applicabile nella sua versione ufficiale più recente.

## 6.2 Obiettivi e pianificazione degli stessi per la qualità, sicurezza e ambiente

Nel corso del Riesame della Direzione sono stabiliti, per ogni livello e funzione dell'azienda, obiettivi finalizzati al miglioramento continuo delle prestazioni. Gli obiettivi sono definiti in accordo alla Politica, sono documentati e sono dettagliati in termini di risorse destinate e tempistiche di

Consultation of the legislative provisions is guaranteed by access to the institutional sites designated; in particular, the organization has identified the following main sources accredited:

- portal <http://eur-lex.europa.eu> for European regulations and for consulting the directives of interest;
- portal [www.normattiva.it](http://www.normattiva.it) for national measures;

Taking into account the proliferation of the measures and the updating of the same and in order to minimize the risk of using outdated documents, it was decided not to hold a copy of the measures and to consult them directly on the accredited sites.

The System Manager, updates the "Regulatory Framework"

This update may originate from regulatory / legislative developments, process evolutions or plant engineering that involve changes in the risk context. In the event of regulatory / legislative developments, the System Managers or the Process Managers by competence, have the responsibility to carry out a preliminary impact assessment of the new provision and to give appropriate communication to the Management and to the departments involved in order to prepare any organizational, plant and / or procedural adjustments. The legislative / legislative update status is always discussed in the Management Review.

NOTE: the "regulatory framework" for the design and construction standards, being defined during the offer and stipulation of the contract, coincides with the list of applicable standards and specifications present in the contractual documents. If there are no editions of the applicable rules, the official and operational ones must be considered valid at the time of the contract acceptance. Obviously, any binding law, even if not expressly indicated, is to be considered applicable in its most recent official version.

## Targets and planning of the same for quality, safety and the environment

During the Management Review, targets are set for each level and function of the company, aimed at continuous improvement of services. The targets are defined according to the Policy, are documented and are detailed in terms of resources allocated and timing of achievement. The



raggiungimento. La Direzione assicura lo stanziamento di risorse per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

### 6.2.1 Obiettivi, traguardi e programma/i

Nell'ottica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni, l'Organizzazione stabilisce e mantiene documentati obiettivi e traguardi coerenti con la propria Politica e finalizzati a prevenire, eliminare o ridurre gli impatti ambientali significativi e i rischi sulla sicurezza. La Direzione definisce gli obiettivi ed i traguardi ambientali e per la sicurezza sul lavoro in seguito alla valutazione degli aspetti ambientali e dei rischi per la sicurezza connessi con le attività dell'azienda proponendo principi d'azione sugli aspetti maggiormente significativi. Nella definizione degli obiettivi di miglioramento sono prese in considerazione la legislazione vigente e l'impegno al miglioramento delle qualità del servizio / prodotto e della saldatura, alla prevenzione dell'inquinamento e al miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute dei lavoratori. La Direzione propone obiettivi misurabili e quantificati ove possibile, in accordo alle esigenze finanziarie, le opzioni tecnologiche e tenendo in debita considerazione il parere delle parti interessate, quali clienti, fornitori, ed azionisti. Obiettivi e traguardi sono comunicati a tutto il personale e responsabilità specifiche sono attribuite dal Responsabile del Sistema per il loro raggiungimento. Obiettivi e traguardi sono rivisti annualmente al fine di perseguire il miglioramento continuo. Per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti l'azienda predispone annualmente dei programmi di miglioramento che comprende:

- la sequenza di azioni da intraprendere per raggiungere l'obiettivo prefissato;
- la tempistica di svolgimento e le risorse impiegate per tali azioni;
- i responsabili di ogni step di avanzamento;
- i momenti di verifica dello stato di avanzamento ed i responsabili della verifica.

I programmi di qualità, ambientali e di sicurezza sul lavoro sono redatti sulla base degli obiettivi ed ai traguardi definiti in sede di Riesame della Direzione. La Direzione delibera i programmi definiti mediante firma di approvazione degli obiettivi stessi con i termini di esecuzione e le date di raggiungimento degli stessi. Le risorse destinate

Management ensures the allocation of resources for the achievement of the established targets.

### Objectives, goals and program(s)

With a view to continuously improving its performance, the Organization establishes and keeps records of targets and goals consistent with its Policy and aimed at preventing, eliminating or reducing significant environmental impacts and safety risks. The Management defines the environmental targets and goals for safety at work following the assessment of environmental aspects and safety risks associated with the company's activities, proposing principles of action on the most significant aspects.

In defining the improvement targets, the current legislation and the commitment to improve the quality of the service / product and welding, to the prevention of pollution and to the improvement of the conditions of safety and health of workers are taken into consideration.

The Management proposes measurable and quantified targets where possible, according to financial needs, the technological options and taking into due consideration the opinion of the interested parties, such as customers, suppliers, and shareholders.

Targets and goals are communicated to all personnel and specific responsibilities are assigned by the System Manager for their achievement. Targets and goals are reviewed annually in order to pursue continuous improvement.

To achieve the targets set, the company prepares annual improvement programs which include:

- the sequence of actions to be taken to achieve the set target;
- the timing of implementation and the resources used for these actions;
- the managers of each step of progress;
- moments of progress verification and those responsible for verification.

The quality, environmental and safety programs at work are drawn up on the basis of the targets and goals defined during the Management Review.

The Directorate decides the programs defined by signing approval of the targets themselves with the terms of execution and the dates for their achievement. The resources allocated for the



per l'avanzamento dei programmi di miglioramento ed il raggiungimento degli obiettivi stabiliti sono quantificate ove possibile.

L'organizzazione mantiene attivi esclusivamente programmi di miglioramento in linea con la sua Politica e la legislazione cogente applicabile.

L'avanzamento dei programmi di miglioramento è monitorato periodicamente secondo scadenze definite per rilevare eventuali scostamenti dai risultati attesi e dagli obiettivi prefissati. Inoltre i programmi sono periodicamente rivisti al fine di assicurare che sia sempre applicato un corretto sistema anche a fronte di nuove o modificate attività, prodotti, servizi.

## 7 SUPPORTO

### 7.1 Risorse

#### 7.1.1 Generalità

La Direzione ha individuato e rese disponibili risorse umane e strumentali adeguate per:

- attuare e tenere aggiornato il Sistema Integrato e migliorarlo in modo continuo ed efficace;
- accrescere la soddisfazione dei Clienti, ottemperando ai requisiti in materia, del Cliente stesso, per la qualità, la sicurezza del lavoro e la preservazione dell'ambiente.

Annualmente, in sede di Riesame della Direzione, viene valutata la disponibilità di risorse in relazione ai fabbisogni ed agli obiettivi definiti, al fine di garantire l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali.

#### 7.1.2 Persone

La Direzione generale si impegna a mantenere un adeguato livello di competenza professionale, sulla base di istruzione, formazione, addestramento, abilità ed esperienza, per tutto il Personale dell'organizzazione, in funzione delle attività che influenzano le prestazioni dell'azienda.

#### **Risorse, ruoli, responsabilità, riferibilità e autorità**

La Direzione assicura la disponibilità di risorse, umane, strumentali e finanziarie, per applicare, mantenere attivo e migliorare il Sistema. La Direzione ha identificato, definito ed attribuito le responsabilità e le autorità del personale

progress of improvement programs and the achievement of the established targets are quantified wherever possible.

The organization only maintains improvement programs in line with its Policy and applicable mandatory legislation.

Improvement programs progress is monitored periodically according to defined deadlines for detecting any deviations from the expected results and the pre-established targets. In addition, the programs are periodically reviewed in order to ensure that a correct system is always applied even for new or changed activities, products and services.

## SUPPORT

### Resources

#### General

Directorate has identified and made available adequate human and instrumental resources for:

- implement and keep the Integrated System up to date and improve it continuously and effectively;
- increase customer satisfaction, complying with the relevant requirements of the customer, for quality, safety at work and environmental protection.

Every year, during the Management Review, the availability of resources is assessed in relation to the defined needs and objectives, in order to guarantee the efficiency and effectiveness of the company processes.

#### People

Directorate undertakes to maintain an adequate level of professional competence, based on education, training, training, skills and experience, for all the personnel of the organization, according to the activities that influence the performance of the company.

#### **Resources, roles, responsibilities, traceability and authority**

Directorate ensures the availability of resources, human, instrumental and financial, to apply, maintain and improve the System. The Management has identified, defined and assigned the responsibilities and authorities of the



attraverso la definizione di un mansionario e di un organigramma aziendale, definite in una procedura dedicata.

Al fine di rendere efficace l'esercizio del Sistema, anche se non richiesto dalla norma e non potendo essa stessa occuparsi di tutto in prima persona, la Leadership ha nominato un Rappresentante della Direzione per il Sistema avente ruolo, responsabilità ed autorità per:

- assicurare che i requisiti del Sistema siano stabiliti, applicati e mantenuti, in conformità alle norme internazionali oggetto del presente manuale;
- riferire alla leadership sulle prestazioni del Sistema al fine del riesame e del miglioramento.

Il Rappresentante della Direzione per il Sistema dipende direttamente dalla Leadership ed è quindi indipendente dalle altre funzioni. Nell'assegnare i ruoli la Direzione analizza sempre le specifiche richieste e valuta l'adeguatezza delle competenze disponibili eventualmente anche facendo ricorso a risorse di partner o in somministrazione o esperti esterni.

### 7.1.3 Infrastrutture

La Direzione ha definito le infrastrutture necessarie per la gestione delle proprie attività, garantendo in tal senso la conformità dei servizi offerti ai Clienti.

L'Impresa dispone nella sede di Carvico, di edifici, spazi di lavoro, e servizi di supporto. A tal fine stabilisce ed attua un processo che comprende la loro identificazione, manutenzione ordinaria e straordinaria, per assicurare l'adeguatezza ai requisiti dei processi produttivi, e sulla base delle esigenze normative, operative e strategiche, ne verifica e pianifica adeguatezza e sicurezza, intervenendo con le azioni opportune, nell'ottica del miglioramento della struttura. Le modalità di lavoro per una corretta gestione delle infrastrutture sono riportate in apposite procedure. È compito del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione gestire, in accordo con il responsabile di Manutenzione, la manutenzione delle infrastrutture, assicurando in tal senso la capacità di mantenimento dell'efficienza delle attività aziendali.

personnel through the definition of a company job description and organization chart, defined in a dedicated procedure.

In order to make effective the operation of the System, even if not required by the law and not being able itself to deal with everything in first person, the Leadership has appointed a representative of the Directorate for the System with role, responsibility and authority for:

- ensure that the System requirements are established, applied and maintained, in compliance with the international standards that are the subject of this manual;
- reporting to the leadership on the performance of the System for the purpose of review and improvement.

The Management Representative for the System depends directly to the Leadership and is therefore independent of the other functions. In assigning the roles, the Management always analyzes the specific requests and assesses the adequacy of the available competences, possibly also using partner or administered resources or external experts.

### Infrastructures

Leadership has defined the infrastructures necessary for the management of its activities, ensuring in this sense the conformity of the services offered to the Customers.

The company has offices, work spaces and support services at the Carvico site. To this end it establishes and implements a process that includes their identification, ordinary and extraordinary maintenance, to ensure the adequacy of the production process requirements, and on the basis of regulatory, operational and strategic requirements, verifies and plans adequacy and safety, intervening with appropriate actions, with a view to improving the structure. The methods of work for a correct management of the infrastructures are reported in specific procedures. It is the duty of the Prevention and Protection Service Manager to manage, in agreement with the Maintenance manager, the maintenance of the infrastructures, ensuring in this sense the ability to maintain the efficiency of the company's activities.



La manutenzione delle Infrastrutture, ordinaria, preventiva e straordinaria, è assicurata da un numero sufficiente di fornitori qualificati.

#### 7.1.4 Ambiente di lavoro.

Attraverso specifiche procedure si gestisce l'ambiente di lavoro in accordo alle vigenti disposizioni di legge in merito a:

- Sicurezza ed igiene sul posto di lavoro;
- Gestione aspetti e impatti ambientali applicabili.

Particolare attenzione viene posta agli aspetti di pianificazione ed organizzazione delle commesse, con particolare riferimento a quanto disposto dal D. Lgs 81/08 e s.m.i., al fine di ridurre i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori. L'obiettivo di gestire al meglio l'ambiente di lavoro in ottemperanza alla legislazione vigente; il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, ha il compito di verificare che le condizioni degli ambienti di lavoro siano idonei allo svolgimento delle attività aziendali.

#### 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Per le attività sono utilizzati strumenti di misura per misurazioni e controlli adeguati al tipo di controllo da effettuare. Quando sia necessario assicurare risultati particolari, l'impresa utilizza apparecchiature che sono mantenute in condizioni controllate oppure si avvale di fornitori del servizio di misurazione, qualificati in modo da garantire l'adeguatezza dei rilevamenti. Gli strumenti di misura sono identificati, sottoposti a verifica/taratura e controlli periodici. Le registrazioni relative, sono adeguatamente conservate. I dati tecnici degli strumenti ed i metodi di prova sono resi disponibili ai Clienti che ne fanno richiesta contrattualmente.

#### 7.2 Competenza

##### Competenza, formazione, addestramento e consapevolezza

Al fine di mantenere un'adeguata competenza di tutto il personale aventi ruoli o responsabilità all'interno del Sistema di qualità sicurezza e ambiente ed al fine di assicurare il costante rispetto della Politica, l'Organizzazione:

- ha stabilito il livello di competenza richiesto per ogni funzione aziendale che svolge attività

The maintenance of the infrastructures, ordinary, preventive and extraordinary, is ensured by a sufficient number of qualified suppliers.

#### Work environment.

Through specific procedures, the work environment is managed in accordance with the current provisions of law on:

- Safety and hygiene in the workplace;
- Management of environmental aspects and impacts applicable.

Particular attention is paid to the planning and organization aspects of the job orders, with particular reference to the provisions of Legislative Decree 81/08 and subsequent amendments, in order to reduce the risks to the safety and health of workers. The goal of better managing the work environment in compliance with current legislation; the Head of the Prevention and Protection Service, has the task of verifying that the conditions of the work environments are suitable for carrying out the company's activities.

#### Monitoring and measurement resources

For the activities, measuring instruments are used for measurements and controls appropriate to the type of control to be carried out. When it is necessary to ensure particular results, the company uses equipment that is maintained under controlled conditions or uses measurement service providers, qualified to ensure the adequacy of the measurements. The measuring instruments are identified, subjected to verification / calibration and periodic checks. The related records are properly preserved.

The technical data of the instruments and the test methods are made available to Clients who request it contractually.

#### Competency

##### Competence, training and awareness

In order to maintain an adequate competence of all personnel with roles or responsibilities within the Safety and Environment Quality System and in order to ensure constant compliance with the Policy, the Organization:

- established the level of competence required for each corporate function that performs activities



che influenzano la conformità dei servizi; definisce le competenze richieste per lo svolgimento di attività aventi anche impatto ambientale e sulla sicurezza sul lavoro significativo

- valuta periodicamente il fabbisogno di formazione al fine di migliorare le competenze in relazione al livello di competenza richiesto;
- pianifica, attua e registra l'attività di formazione;
- verifica l'efficacia delle azioni formative intraprese;
- pone in addestramento il personale neoassunto;
- eroga formazione a personale esterno che effettua per conto di della stessa, lavorazioni o attività che hanno o che possono avere un impatto ambientale significativo;
- svolge attività di sensibilizzazione su temi ambientali e di sicurezza sul lavoro.

L'attività di formazione è pianificata in base alle necessità formative che vengono periodicamente rilevate, viene quindi erogata e registrata. Al fine di assicurare l'ottenimento delle competenze necessarie, l'organizzazione valuta l'efficacia della formazione. Gli strumenti ed i metodi per questa valutazione sono identificati in base al tipo di formazione erogata. L'attività di sensibilizzazione del personale su temi di qualità, ambientali, sicurezza sul lavoro e problematiche di gestione è effettuata periodicamente attraverso comunicazione ed informazione finalizzata alla consapevolezza di:

- obiettivi e traguardi di miglioramento;
- ruoli e responsabilità nella gestione del sistema;
- aspetti di qualità, ambientali e/o di sicurezza sul lavoro connessi con le attività operative;
- criteri e procedure operative e conseguenze di potenziali scostamenti;
- problematiche emerse nella gestione del sistema;
- aspetti cogenti;
- risultati raggiunti e nuovi orientamenti e prospettive di sviluppo e miglioramento.
- pone in addestramento il personale neoassunto;
- eroga formazione a personale esterno che effettua per conto di FAI Officine di Carvico

that influence the compliance of the services; defines the skills required for carrying out activities that also have an impact on the environment and on significant occupational safety

- periodically assesses the training needs in order to improve skills in relation to the level of competence required;
- plans, implements and records training activities;
- verifies the effectiveness of the training actions undertaken;
- places newly recruited personnel in training;
- provides training to external personnel that performs on behalf of the same, work or activities that have or that may have a significant environmental impact;
- carries out awareness activities on environmental and safety issues at work.

The training activity is planned according to the training needs that are periodically recorded, and is then disbursed and recorded. In order to ensure that the necessary skills are obtained, the organization assesses the effectiveness of the training tools and methods for this assessment are identified based on the type of training provided. The staff sensitization activity on quality, environmental, safety at work and management issues is carried out periodically through communication and information aimed at the awareness of:

- goals and targets for improvement;
- roles and responsibilities in the management of the system;
- quality, environmental and / or workplace safety aspects connected with operating activities;
- operational criteria and procedures and consequences of potential deviations;
- problems emerged in the management of the system;
- binding aspects;
- results achieved and new orientations and perspectives for development and improvement.
- places newly recruited personnel in training;
- provides training to external personnel on behalf of FAI Officine di Carvico S.p.A. work or activities



S.p.A. lavorazioni o attività che hanno o che possono avere un impatto Qualitativo, di Sicurezza e/o Ambientale significativo;

- svolge attività di sensibilizzazione su temi ambientali e di sicurezza sul lavoro.

### 7.3 Comunicazione, consapevolezza, partecipazione e consultazione

L'organizzazione adotta processi di comunicazione all'interno ed all'esterno dell'organizzazione inerenti temi di qualità, ambientali e di sicurezza sul lavoro. Internamente la trasmissione delle informazioni di interesse per la gestione del sistema avviene mediante affissione alle bacheche riservate o consegna diretta ai destinatari delle informative o mediante il supporto informatico. Oggetto di comunicazione interna rivolta a tutto il personale sono anche quelle riguardanti obiettivi e traguardi per la qualità, ambientali e di sicurezza sul lavoro, aspetti ambientali significativi, rischi specifici, efficacia del Sistema. La comunicazione interna fa riferimento anche alle istanze, alle segnalazioni ed alle proposte provenienti da tutto il personale che fa riferimento, per tali attività, al Responsabile del Sistema.

Nell'ambito della comunicazione verso l'esterno l'Organizzazione si pone di fronte ai propri interlocutori secondo i principi di massima trasparenza e nel rispetto della privacy e nella tutela delle informazioni ritenute strategiche; la Politica è resa disponibile al pubblico, gli aspetti di qualità, ambientali e di sicurezza sul lavoro significativi ed obiettivi e traguardi di miglioramento sono comunicati all'esterno esclusivamente a fronte di motivata richiesta alla Direzione. Esclusivamente la Direzione ha facoltà di comunicare all'esterno dati ed informazioni inerenti gli aspetti di qualità, ambientali e di sicurezza sul lavoro significativi delle attività dell'Azienda. Non sono comunque previste comunicazioni proattive sistematiche se non su specifica richiesta degli enti competenti. L'organizzazione pone la massima attenzione alle comunicazioni entranti di carattere di qualità, ambientale e di sicurezza sul lavoro, a reclami e/o informazioni inerenti il Sistema che possono permettere di individuare non conformità e di attivare il processo di miglioramento attraverso la definizione e l'attuazione di azioni correttive.

that have or may have a significant impact on quality, safety and / or environmental impact;

- carries out awareness activities on environmental and safety issues at work.

### Communication, awareness, participation and consultation

The organization adopts communication processes inside and outside the organization concerning quality, environmental and workplace safety issues. Internally the transmission of information of interest for the management of the system takes place by means of posting to the bulletin boards or direct delivery to the recipients of the information or by means of computer support. Object of internal communication addressed to all personnel are also those concerning objectives and goals for quality, environmental and safety at work, significant environmental aspects, specific risks, effectiveness of the System. Internal communication also refers to requests, reports and proposals from all personnel who refer to the System Manager for these activities.

In the field of external communication, the Organization confronts its interlocutors according to the principles of maximum transparency and in respect of privacy and protection of information deemed to be strategic; the Policy is made available to the public, the aspects of quality, environmental and occupational safety and objectives and targets for improvement are communicated externally only in response to a motivated request to the Management. Exclusively, the Management has the right to communicate data and information regarding the quality, environmental and safety aspects of the Company's activities to the outside world.

However, systematic proactive communications are not envisaged unless specifically requested by the competent bodies.

The organization pays the utmost attention to incoming communications of a quality, environmental and occupational safety, to complaints and / or information concerning the System that may allow identification of non-compliance and to activate the improvement process through the definition and implementation of corrective actions.



Le comunicazioni di interesse sono registrate ed archiviate e conservate per tutta la durata della loro utilità. Ai fini della sicurezza sul lavoro, i lavoratori sono informati circa le modalità di partecipazione e la loro rappresentanza in materia, e sono consultati i fornitori quando ci siano modifiche che influenzano la sicurezza sul lavoro. La consultazione dei lavoratori in materia di qualità, salute e sicurezza è pressoché costante infatti:

- ciascun lavoratore ha infatti l'obbligo, per il tramite dell'RLS o direttamente all'RSPP o al proprio superiore o al RSQ, di segnalare eventuali carenze o opportunità di miglioramento;
- ogni modifica sia organizzativa sia di valutazione del rischio è condivisa con i lavoratori sia in termini di valutazione generale sia nell'ambito del singolo cantiere.

Nell'ambito di tale consultazione si inserisce anche la riunione periodica art. 35 del D.Lgs. 81/08.

#### 7.4 Informazioni documentate

Il Sistema Integrato utilizza e vive attraverso le informazioni documentate:

- Documentazione di sistema che include Politica, Manuale, Procedure, Istruzioni operative e Registros di sistema in formato elettronico e/o cartaceo;
- Documentazione di Commessa e/o Cantiere comprensiva delle specifiche contrattuali, dei Piani di Gestione (qualità, ambiente, operativo, di sicurezza) e degli elaborati progettuali. Sono quasi sempre costruiti sulla base delle specifiche del Cliente e sulla base delle prescrizioni legali; Se non diversamente disposto dalla Direzione Lavori, sono archiviati dal Direttore di Commessa e/o Cantiere durante i lavori e salvati presso gli uffici a chiusura lavori;
- Documenti dettati da prescrizioni legali comprensivi di Autorizzazioni, Nomine e Deleghe, Documenti di Valutazione del Rischio, certificati di conformità di macchine/attrezzature DPI, attestati di formazione, Registri di Carico e Scarico, Formulari, etc .

The communications of interest are recorded and stored and kept for the duration of their usefulness. For the purposes of occupational safety, workers are informed about how to participate and their representation on the subject, and the suppliers are consulted when there are changes that affect safety at work.

The consultation of workers in the field of quality, health and safety is almost constant:

- each worker has in fact the obligation, through the RLS or directly to the RSPP or his superior or the RSQ, to report any deficiencies or opportunities for improvement;
- any organizational and risk assessment modification is shared with the workers both in terms of general assessment and within the individual construction site.

As part of this consultation, the periodic meeting art. 35 of Legislative Decree 81/08.

#### Documented information

The Integrated System uses and lives through the documented information:

- System documentation including Policy, Manual, Procedures, Operating Instructions and System Recordings in electronic and / or paper format;
- Project and / or Construction Documentation including the contractual specifications, the Management Plans (quality, environment, operational, safety) and design documents. They are almost always built on the basis of customer specifications and based on legal requirements; Unless otherwise specified by the Works Management, they are stored by the Project Manager and / or Site Manager during the works and saved at the offices closing the works;
- Documents dictated by legal provisions including Authorizations, Appointments and Delegations, Risk Assessment Documents, certificates of conformity of PPE machines / equipment, training certificates, Loading and Unloading Registers, Forms, etc.



### **Manuale Integrato**

Il presente Manuale descrive gli elementi del Sistema e l'organizzazione aziendale ai fini della qualità, e riporta:

- il campo di applicazione del Sistema con le relative esclusioni;
- il riferimento, in calce ad ogni sezione del manuale, alle Procedure di gestione attuate per garantire la piena applicazione e la conformità del Sistema stesso;
- una descrizione delle interazioni tra i processi del sistema di gestione.

L'emissione di questo Manuale è conforme a quanto previsto dal sistema di controllo della documentazione ed è stabilita l'edizione in lingua italiana; le eventuali modifiche, sono riportate in prima pagina. Il manuale costituisce il documento di riferimento di tutta la documentazione del Sistema Integrato.

### **Procedure Generali (PRO)**

Quando richiesto dalle Norme, e comunque per ogni processo che influenzi la qualità del processo/servizio fornito, sono predisposte procedure, che definiscono in dettaglio gli indirizzi del Manuale, descrivono i flussi dei documenti e dei dati e le responsabilità attribuite alle funzioni aziendali interessate. La loro applicazione è obbligatoria da parte delle funzioni aziendali in esse richiamate.

### **Istruzioni operative**

Le Istruzioni operative sono documenti che hanno lo scopo di illustrare operativamente come devono essere svolte determinate attività o le modalità di controllo da adottare da parte degli operatori. La loro applicazione è obbligatoria da parte di chiunque svolga l'attività dalle stesse illustrata.

### **Specifiche Tecniche**

Le Specifiche Tecniche sono documenti che hanno lo scopo di indicare con precisione le caratteristiche e le proprietà dei materiali, attrezzature, modalità esecutive per gli approvvigionamenti o per le attività eseguite dall'Impresa. Sono assimilabili alle specifiche tecniche tutti quei documenti o parti di documento che hanno lo stesso scopo.

### **Integrated Manual**

This Manual describes the elements of the System and the company organization for quality purposes, and reports:

- the scope of the System with the related exclusions;
- the reference, at the bottom of each section of the manual, to the management procedures implemented to ensure full application and compliance of the system;
- a description of the interactions between the management system processes.

The issue of this Manual conforms to the provisions of the documentation control system and the edition in Italian is established; any changes are shown on the first page. The manual is the reference document for all the documentation of the Integrated System.

### **General Procedures (PRO)**

When required by the Standards, and in any case for any process that influences the quality of the process / service provided, procedures are set up, which define in detail the addresses of the Manual, describe the flows of documents and data and the responsibilities assigned to the corporate functions involved. Their application is mandatory by the corporate functions referred to in them.

### **Operating instructions**

The Operating Instructions are documents that have the purpose of illustrating operationally how certain activities must be carried out or the methods of control to be adopted by the operators. Their application is mandatory by anyone who carries out the activity described by them.

### **Technical Specifications**

The Technical Specifications are documents that have the purpose of accurately indicating the characteristics and properties of the materials, equipment, execution methods for procurement or for the activities performed by the Company. All those documents or parts of documents that have the same purpose are similar to the technical specifications.



### **Moduli e documenti (MOD)**

Quando necessario, Procedure, Istruzioni di lavoro e di controllo utilizzano moduli o documentazione collegata, per fornire evidenza della qualità di Sistema o di processo. Il loro utilizzo è descritto nella procedura o istruzione di riferimento, e vengono codificati e richiamati nella stessa.

### **Documenti per la Sicurezza**

Sono i documenti che descrivono il Sistema Sicurezza applicato, di origine esterna che hanno o che possono avere influenza sul Sistema Integrato sono:

- Norme Internazionali;
- Leggi e regolamenti;
- Documentazione tecnica di apparecchiature e impianti e prodotti per la sicurezza;
- Relazioni tecniche e rapporti di analisi;
- Contratti ed accordi inerenti attività che hanno o che possono avere impatto ambientale significativo;
- Comunicazioni e documentazione di Enti, Clienti, Fornitori;
- Documenti di registrazione richiesti dal Cliente;
- Documenti dell'Ente di Certificazione.

Tutti i documenti di origine esterna devono essere recapitati alla Direzione e RQ e/o RAS che, dopo presa visione e verifica del documento, lo smista secondo competenza

### **Tenuta sotto controllo dei documenti**

Tutta la documentazione che costituisce il Sistema Integrato è sottoposta ad attività di controllo con lo scopo di garantirne con continuità, la validità e l'aggiornamento.

### **Utilizzo del certificato e del marchio LRQA e gestione reclami**

In conformità a quanto previsto dal regolamento generale per la certificazione dei sistemi di gestione emesso da LRQA, l'azienda ha stabilito che la responsabilità di mantenere sotto controllo l'utilizzo e l'aggiornamento del logo è assegnata al Responsabile del Sistema. L'azienda si avvale della facoltà di inserire tale logo, su tutta la documentazione che ne può prevedere l'uso: pubblicazioni pubblicitarie a carattere tecnico e commerciale, carta intestata, buste, fax, biglietti

### **Modules and documents (MOD)**

When necessary, Procedures, Work and Control Instructions use forms or related documentation to provide evidence of the quality of the System or process. Their use is described in the reference procedure or instruction, and are coded and recalled in it.

### **Safety Documents**

The documents describing the applied Safety System, of external origin that have or may have influence on the Integrated System are:

- International Standards;
- Laws and regulations;
- Technical documentation of equipment and systems and products for safety;
- Technical reports and analysis reports;
- Contracts and agreements concerning activities that have or may have significant environmental impact;
- Communications and documentation of organizations, customers, suppliers;
- Registration documents requested by the Customer;
- Certification Body documents.

All documents of external origin must be sent to the Management and RQ and / or RAS which, after having examined and verified the document, sorts it according to its competence.

### **Keeping documents under control**

All the documentation that constitutes the Integrated System is subjected to control activities with the purpose of ensuring continuity, validity and updating.

### **Use of the LRQA certificate and trademark and complaint management**

In compliance with the provisions of the general regulation for the certification of management systems issued by LRQA, the company has established that the responsibility of keeping the use and updating of the logo under control is assigned to the System Manager. The company avails itself of the faculty to include this logo, on all the documentation that may be used: technical and commercial advertising publications,



da visita, cataloghi, bilanci, e mail, sito internet, stand fieristici e strutture organizzative permanenti. Tale marchio, sarà chiaramente connesso alla norma di riferimento applicata al Sistema e non a certificazione di prodotto. Ove possibile, verrà indicato il numero del certificato, il sito al quale è riferito e il campo di applicazione. Il marchio non verrà abbinato direttamente al marchio UKAS ma potrà far riferimento all'accreditamento del sistema a tale ente. Il marchio LRQA potrà essere abbinato al logo aziendale. Non sarà apposto su prodotti e imballi primari. Il marchio rispetterà il campione definito da LRQA in termini dimensionali e di colorazione; le riduzioni o ingrandimenti che potrebbero rendersi necessari, manterranno comunque le proporzioni dello stesso e ne garantiranno comunque la perfetta leggibilità.

Per quanto concerne l'utilizzo del certificato rilasciato da LRQA, lo stesso verrà inviato a tutti i clienti, fornitori o enti che ne faranno richiesta, in copia integrale, leggibile e senza omissioni di dati su di esso riportati. Qualora il certificato dovesse essere sospeso o ritirato, l'Organizzazione, cesserà l'utilizzo del marchio sopraccitato.

I reclami, di qualunque genere essi siano, sono gestiti formalmente: vengono registrati sul database 8.1 e l'Organizzazione provvede a rispondere in forma scritta alla parte interessata, entro un tempo utile atto a effettuare un'analisi delle cause e possibilmente attivare una risoluzione rapida ed efficace del problema segnalato. In ogni caso, una comunicazione, anche solo interlocutoria, viene inviata entro una settimana dalla ricezione del reclamo stesso.

letterheads, envelopes, faxes, business cards, catalogs, financial statements, and e-mails, website, exhibition stands and permanent organizational structures. This mark will be clearly connected to the reference standard applied to the System and not to product certification. Where possible, the certificate number, the site to which it is referenced and the field of application will be indicated. The mark will not be linked directly to the UKAS brand but may refer to the accreditation of the system to that institution. The LRQA brand can be combined with the company logo. It will not be affixed to primary products and packaging. The mark will respect the sample defined by LRQA in terms of size and color; the reductions or enlargements that may be necessary, will maintain the proportions of the same and in any case guarantee perfect readability.

As for the use of the certificate issued by LRQA, it will be sent to all customers, suppliers or entities that request it, in full copy, legible and without omissions of data reported on it. Should the certificate be suspended or withdrawn, the Organization will cease to use the aforementioned mark.

The complaints, of whatever kind they are, are formally managed: they are registered in the database 8.1 and the Organization responds in writing to the interested party, within a useful time to carry out an analysis of the causes and possibly activate a quick resolution and effective of the reported problem. In any case, a communication, even if only interlocutory, is sent within one week of receiving the complaint.

## 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controlli operativi

L'organizzazione assicura il controllo delle proprie attività, prodotti e servizi che hanno o che possono avere impatto di qualità, ambientale e di sicurezza sul lavoro significativo attraverso la definizione di procedure ed istruzioni di lavoro dedicate, atte a stabilire in modo univoco i criteri operativi, gestionali e le registrazioni necessarie al fine della conduzione delle attività secondo quanto prescritto dalla norma di riferimento, dalla

## OPERATING ACTIVITIES

### Planning and operational controls

The organization ensures the control of its activities, products and services that have or can have a significant impact on quality, environmental and safety at work through the definition of dedicated work procedures and instructions, aimed at unambiguously establishing the operating criteria, management and registrations necessary for the conduct of activities as required by the reference standard, by current legislation



legislazione vigente e secondo quanto pianificato, nel rispetto della Politica, degli obiettivi e traguardi di miglioramento stabiliti. In relazione ad ogni singolo aspetto, sono stati definiti i processi critici per le potenzialità di rischio che le singole attività comportano. Definiti i processi critici, ovvero quelli nei quali una mancanza di disposizioni porterebbe ad uno scostamento dalla politica e dagli obiettivi, per ognuno di essi sono stati identificati i criteri e i punti di monitoraggio.

L'azienda definisce nelle procedure e nelle istruzioni le modalità operative e i criteri di controllo con i quali garantire che le attività si svolgano coerentemente con la politica aziendale. Per tutte le attività operative considerate critiche sono state previste appropriate modalità esecutive, dettagliate in specifiche procedure ed istruzioni. Nello specifico ha predisposto procedure inerenti la gestione operativa dei seguenti elementi:

- Fornitori: gestione dei fornitori di materiali e servizi (sub-appaltatori, aziende per lavorazioni specifiche, etc.) e controllo dei rischi correlati alle loro attività nonché trasferimento delle modalità di controllo operativo da porre in essere per la gestione della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza del lavoro in conformità a quanto implementato nel Sistema e richiesto dalla legislazione vigente;
- Emissioni in ambiente: gestione dei punti di immissione nell'ambiente e nel luogo di lavoro degli impianti / apparecchiature / macchinari connessi, verifiche periodiche di rispetto dei limiti;
- Sostanze e rifiuti pericolosi: corretta gestione per ciò che riguarda il deposito, manipolazione, impiego e smaltimento di sostanze e rifiuti pericolosi presenti in azienda;
- Risorse naturali: corretta gestione e minimizzazione dei consumi per ciò che riguarda le risorse naturali che vengono utilizzate nelle attività dell'azienda.

Per tutte le attività operative e di gestione degli aspetti connessi con la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza del lavoro sono state previste appropriate modalità esecutive, dettagliate in specifiche istruzioni, per coprire situazioni in cui la

and as planned, in compliance with the policy, objectives and targets for improvement established. In relation to each individual aspect, critical processes have been defined for the risk potential that individual activities entail.

Defined critical processes, i.e. those in which a lack of provisions would lead to a deviation from the policy and objectives, for each of them have been identified criteria and monitoring points.

The company defines in its procedures and instructions the operating procedures and the control criteria with which to ensure that the activities are carried out consistently with the company policy. For all the operational activities considered critical, appropriate executive procedures have been provided, detailed in specific procedures and instructions. Specifically, it has established procedures concerning the operational management of the following elements:

- Suppliers: management of suppliers of materials and services (sub-contractors, companies for specific processes, etc.) and control of risks related to their activities as well as transfer of the operational control procedures to be implemented for the management of the Quality, of the Environment and Health and Safety in the workplace in compliance with what is implemented in the System and required by current legislation;
- Emissions in the environment: management of the points of entry into the environment and the workplace of the connected plants / equipment / machinery, periodic checks of compliance with the limits;
- Hazardous substances and waste: correct management for the storage, handling, use and disposal of hazardous substances and waste in the company;
- Natural resources: correct management and minimization of consumption for what concerns the natural resources that are used in the company's activities.

For all operational and management activities related to the Quality, the Environment and Occupational Health and Safety, appropriate executive procedures, detailed in specific instructions, were envisaged to cover situations in



loro assenza potrebbe portare a scostamenti dalla politica aziendale.

## 8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi

La capacità dell'organizzazione di fornire prodotti e servizi che soddisfano i requisiti richiesti si basa sulla esperienza maturata e sull'aggiornamento continuo delle competenze, delle conoscenze e delle applicazioni nel settore. Nella definizione dei requisiti l'azienda prende in considerazione:

- i requisiti cogenti per legge, applicabili al servizio/prodotto;
- richieste particolari del cliente, valutando la fattibilità tecnico-economica di tali richieste;
- requisiti non specificati, ma ritenuti necessari per l'erogazione del servizio sulla base dell'esperienza e delle competenze sviluppate;
- requisiti, obiettivi e politica del Sistema;
- l'esigenza di servizi quali bonifica, riciclo, conferimento, smaltimento finale.

In fase contrattuale, l'organizzazione identifica e riesamina i requisiti relativi al servizio/prodotto. Il riesame dei requisiti, finalizzato a valutare la fattibilità tecnico-economica e in termini di qualità, salute, sicurezza e ambiente, avviene prima della stipula dei contratti. Il riesame dei requisiti relativi al servizio, garantisce l'adeguatezza dei dati e delle informazioni assunte come base per la fornitura.

### Comunicazione con il cliente

L'organizzazione ha definito, nella sua struttura organizzativa, specifiche responsabilità per la comunicazione con le parti interessate che può avvenire utilizzando i mezzi più idonei allo scopo a seconda dei casi, privilegiando, quando possibile, la comunicazione scritta.

## 8.3 Progettazione e sviluppo

### 8.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

L'organizzazione pianifica e tiene sotto controllo le attività di progettazione e sviluppo attraverso specifica procedura definita con l'Ufficio Tecnico. L'azienda, per quanto possibile, tiene conto dei requisiti di carattere qualitativo ed ambientale ed in particolare si propone di progettare in termini di valutazione del ciclo di vita.

which their absence could lead to deviations from the company policy.

## Requirements for products and services

The organization's ability to provide products and services that meet the required requirements is based on the experience gained and on the continuous updating of skills, knowledge and applications in the sector. In the definition of the requirements the company takes into consideration:

- the mandatory requirements by law, applicable to the service / product;
- special requests from the client, assessing the technical and economic feasibility of these requests;
- requirements not specified, but deemed necessary for the provision of the service based on the experience and skills developed;
- System requirements, objectives and policy;
- the need for services such as reclamation, recycling, ferment, final disposal.

In the contract phase, the organization identifies and reviews the service / product requirements. The requisite review, aimed at evaluating the technical-economic feasibility and in terms of quality, health, safety and the environment, takes place before contracts are signed. The review of the requirements related to the service guarantees the adequacy of the data and information taken as a basis for the supply.

### Communication with the client

The organization has defined, in its organizational structure, specific responsibilities for communication with the interested parties that can take place using the most suitable means for the purpose, depending on the case, privileging, when possible, the written communication.

## Planning and development

### Planning and development scheduling

The organization plans and monitors the design and development activities through a specific procedure defined with the Technical Office. The company, as far as possible, takes into account the qualitative and environmental requirements and in particular aims to design in terms of life cycle assessment.



## 8.4 Approvvigionamento

### 8.4.1 Generalità

Il processo di approvvigionamento è tenuto sotto controllo direttamente dai vertici dell'Organizzazione, che provvede a qualificare eventuali nuovi fornitori. La vendor list è tuttavia composta prevalentemente da fornitori storici e/o da fornitori scelti dal cliente pertanto il tipo e l'estensione dei controlli da effettuare sono sostanzialmente obbligati.

### 8.4.2 Tipo di estensione del controllo

I fornitori possono essere assoggettati al processo di qualifica sulla base di caratteristiche peculiari che li rendano di interesse per l'azienda. Tali caratteristiche, come si è detto, sono essenzialmente:

- Fornitori qualificati da parte dei clienti;
- Fornitori che producono o commercializzano prodotti e materiali in esclusiva, attraverso licenze e/o brevetti o marchi;
- Fornitori che hanno stretto nel tempo rapporti di proficua collaborazione con l'azienda; e che sono in grado di fornire prodotti/servizi in linea con le esigenze produttive e la politica aziendale.

È facoltà dell'azienda stabilire eventuali requisiti aggiuntivi in relazione al servizio/prodotto approvvigionato, quali ad esempio certificazioni ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001. Per il mantenimento della qualifica a seguito della fornitura di prodotto o servizio erogata, la Direzione ha stabilito che gli stessi possano essere rivalutati positivamente nel caso non siano sopraggiunte problematiche di alcun genere con ripercussioni su cliente o terze parti.

### 8.4.3 Informazioni per l'approvvigionamento

Le informazioni per l'approvvigionamento garantiscono che tutte le condizioni della fornitura siano pienamente definite, compresi, quando previsto, i requisiti di legge applicabili ed i requisiti per l'approvazione del prodotto e per la qualifica del personale. Il riesame dell'adeguatezza dei requisiti specificati è effettuato prima della loro comunicazione al fornitore.

## Procurement

### General

The procurement process is kept under control directly by the top management of the organization, which provides for the qualification of any new suppliers. The vendor list is however mainly composed of historical suppliers and / or suppliers chosen by the customer, therefore the type and extent of the checks to be carried out are essentially obligatory.

### Type of control extension

Suppliers can be subjected to the qualification process on the basis of specific characteristics that make them of interest to the company. As we have said, these characteristics are essentially:

- Qualified suppliers from customers;
- Suppliers that produce or market products and materials exclusively, through licenses and / or patents or trademarks;
- Suppliers who have maintained long-term relationships of fruitful collaboration with the company; and that are able to provide products / services in line with production needs and company policy.

It is up to the company to establish any additional requirements in relation to the service / product supplied, such as ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 certifications. For the maintenance of the qualification following the supply of the product or service provided, the Management has established that the same can be reassessed positively if no problems of any kind have arisen with repercussions on customers or third parties.

### Procurement information

The procurement information ensures that all conditions of the supply are fully defined, including, where applicable, applicable legal requirements and requirements for product approval and personnel qualification. The review of the adequacy of the specified requirements is carried out before they are communicated to the supplier.



#### 8.4.4 Verifica dei prodotti approvvigionati

Se previsto contrattualmente l'azienda consente al proprio cliente di verificare all'origine che i prodotti ed i servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati. Tale facoltà è fatta propria dall'organizzazione che a seguito di accordi con il Vendor può effettuare un controllo del prodotto/servizio acquistato presso la sede del fornitore stesso.

#### 8.4.5 Gestione contratti con appaltatori

Quando la fornitura di servizi costituisce attività di appalto di lavorazioni, l'azienda formalizza un contratto con gli appaltatori.

Il contratto deve sempre riportare al minimo:

- Oggetto dell'appalto con un livello di dettaglio che dipende dalla tipologia di attività, dalla documentazione del committente o altre necessità operative valutate dalla Direzione e dalla Direzione Tecnica in relazione alle attività da svolgere;
- Eventuali requisiti di qualifica richiesti all'appaltatore ed al suo personale;
- Eventuali aspetti sanzionatori relativi al mancato rispetto di requisiti legislativi o di contratto da parte dell'appaltatore;
- Riferimento ad un'offerta economica del fornitore con specificazione degli oneri per la sicurezza sul lavoro;
- Data di stipula del contratto e validità dello stesso;
- Firma della Direzione.

Qualora le esigenze operative lo richiedano è data possibilità di rendere valida, ai fini di contratto, l'offerta del fornitore firmata per accettazione da parte della Direzione, previa la verifica del rispetto dei requisiti contrattuali sopra esposti.

#### 8.5 Produzione ed erogazione del servizio

##### 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

I servizi principali e di supporto, come definiti al punto 8.1, sono pianificati ed attuati in condizioni controllate attraverso procedure dedicate che comprendono o fanno riferimento a:

- i requisiti/le caratteristiche del prodotto e del servizio erogato;
- istruzioni di lavoro specifiche;

#### Verification of the procured products

If contractually provided, the company allows its customer to verify at source that the products and services purchased comply with the specified requirements. This right is made by the organization that following agreements with the Vendor can perform a control of the product / service purchased at the headquarters of the supplier.

#### Contract management with contractors

When the provision of services constitutes work contracting activities, the company formalizes a contract with the contractors.

The contract must always report to the minimum:

- Object of the contract with a level of detail that depends on the type of activity, the documentation of the client or other operational needs assessed by the Management and the Technical Department in relation to the activities to be performed;
- Any qualification requirements required of the contractor and his staff;
- Any penalties related to the failure to comply with legislative requirements or contract by the contractor;
- Reference to an economic offer of the supplier with specification of the charges for safety at work;
- Date of stipulation of the contract and validity of the same;
- Management signature.

If the operational needs require it, it is possible to make the offer of the supplier signed for acceptance by the Management valid for contract purposes, after verification of compliance with the contractual requirements set out above.

#### Production and provision of the service

##### Control of production and service delivery

The main and support services, as defined in point 8.1, are planned and implemented under controlled conditions through dedicated procedures that include or refer to:

- the requirements / characteristics of the product and the service provided;
- specific work instructions;



- mezzi, apparecchiature, strumenti, idonei agli obiettivi di qualità del servizio in oggetto;
  - criteri di qualificazione del personale addetto alle lavorazioni;
  - le necessità e le modalità di monitoraggio previste;
  - registrazioni inerenti le lavorazioni, comprensive degli eventuali controlli effettuati;
  - modalità di rilascio e consegna del servizio, inteso come attività necessarie per la sua conclusione formale approvata dal cliente.
  - Requisiti cogenti in materia di ambiente e sicurezza
- means, equipment, instruments, suitable for the quality objectives of the service in question;
  - qualification criteria for the personnel assigned to the work;
  - the needs and methods of monitoring envisaged;
  - records relating to the work, including any checks carried out;
  - procedures for the issue and delivery of the service, understood as activities necessary for its formal conclusion approved by the client.
  - Compulsory environmental and safety requirements

I processi soggetti a validazione sono periodicamente sottoposti a riesame al fine di rivalidarli e valutarne l'idoneità dei criteri definiti

Processes subject to validation are periodically reviewed in order to revalidate them and assess the suitability of the defined criteria.

#### 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

L'azienda garantisce la tracciabilità e rintracciabilità dei prodotti e dei materiali attraverso la puntuale codifica degli stessi, le attività di controllo e la corretta gestione di certificati.

#### Identification and traceability

The company guarantees the traceability and traceability of products and materials through the precise codification of the same, the control activities and the correct management of certificates.

#### 8.5.3 Proprietà del cliente o di fornitori esterni

L'azienda ha la massima cura delle eventuali proprietà del cliente. Sono tempestivamente segnalate eventuali situazioni anomale inerenti le proprietà del cliente stesso, che possono comprendere proprietà materiali, intellettuali e dati personali.

#### Ownership of the client or of external suppliers

The company takes the utmost care of any customer properties. Any anomalous situations concerning the properties of the client itself, which may include material, intellectual and personal data, are promptly reported.

#### 8.5.4 Conservazione dei prodotti

Tutti i prodotti e materiali gestiti sono trattati in modo da preservarne la qualità secondo le disposizioni tecniche specifiche e gli aspetti cogenti, ove applicabili, di ogni prodotto. Particolare attenzione è posta alla gestione e conservazione dei prodotti chimici. I magazzini e depositi, consentono la buona conservazione delle apparecchiature e dei materiali ausiliari.

#### Product conservation

All products and materials managed are treated in such a way as to preserve their quality according to the specific technical provisions and the binding aspects, where applicable, of each product. Particular attention is paid to the management and conservation of chemical products. The warehouses and deposits allow the good preservation of equipment and auxiliary materials.

#### 8.6 Gestione delle emergenze

Al fine di prevenire ed attenuare l'impatto, sull'ambiente o sulla sicurezza dei lavoratori, di situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi durante le attività operative, l'organizzazione attua un programma di prevenzione e preparazione alle emergenze e mantiene attive procedure documentate per rispondere in modo rapido ed

#### Emergency management

In order to prevent and mitigate the impact, on the environment or on the safety of workers, of emergency situations that may occur during operational activities, the organization implements an emergency prevention and preparedness program and keeps active documented procedures to respond quickly and effectively to these



efficace a tali contesti. Le attività relative all'individuazione, addestramento e prevenzione di tali situazioni sono definite nella procedura dedicata Gestione delle emergenze. Le emergenze ambientali che potrebbero verificarsi nel sito sono individuate mediante analisi dei processi produttivi, informazioni da attività simili a quelle dell'azienda e dati storici.

Per ogni tipologia di emergenza individuata, sono predisposte procedure di intervento mirate a minimizzare l'impatto ambientale in piena sicurezza per persone e cose; tali procedure sono riportate in un piano di emergenza ambientale, oggetto di formazione e addestramento. Le emergenze relative alla sicurezza sul lavoro che potrebbero verificarsi nel sito sono individuate mediante analisi dei processi produttivi e in risposta a legislazione cogente. Per ogni tipologia di emergenza individuata, sono predisposte procedure di intervento mirate a minimizzare l'impatto sulla sicurezza dei lavoratori; tali procedure sono riportate nel piano di emergenza, oggetto di formazione e addestramento e nella procedura Gestione infortuni e incidenti

Le procedure di intervento sono periodicamente collaudate (ove possibile) al fine di preparare il personale a fronteggiare le reali situazioni di emergenza ed a migliorare in generale la capacità di risposta dell'azienda a potenziali incidenti.

contexts. The activities related to the identification, training and prevention of these situations are defined in the dedicated Emergency Management procedure. The environmental emergencies that could occur on the site are identified by analysis of production processes, information from activities similar to those of the company and historical data.

For each type of emergency identified, intervention procedures are set up to minimize the environmental impact in complete safety for people and things; these procedures are reported in an environmental emergency plan, subject to training and training. The emergencies related to work safety that could occur on the site are identified by analysis of production processes and in response to mandatory legislation.

For each type of emergency identified, intervention procedures are set up to minimize the impact on workers' safety; these procedures are reported in the emergency plan, subject to training and training and in the accident and accident management procedure.

The intervention procedures are periodically tested (where possible) in order to prepare the personnel to cope with the real emergency situations and to generally improve the company's ability to respond to potential accidents.

## 9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

La Direzione generale monitora le attività aziendali ed in particolare:

- la conformità dei prodotti;
- il rispetto degli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza
- la conformità dei prodotti e dei servizi acquistati ovvero l'adeguatezza dei fornitori;
- la soddisfazione del cliente;
- la conformità/efficacia del Sistema Integrato

L'organizzazione sorveglia regolarmente le principali caratteristiche delle sue attività e delle sue operazioni che possono avere un impatto sulla qualità del servizio/prodotto, un impatto ambientale e di sicurezza sul lavoro significativo.

## PERFORMANCE EVALUATION

### Monitoring, measurement, analysis and evaluation

The General Management monitors company activities and in particular:

- product compliance;
- compliance with the objectives for quality, the environment and safety
- compliance of the products and services purchased or the adequacy of the suppliers;
- customer satisfaction;
- compliance/effectiveness of the Integr. System

The organization regularly monitors the main characteristics of its activities and operations that may have an impact on the quality of the service / product, a significant environmental and occupational safety impact.



L'attività di sorveglianza e misurazione è pianificata attraverso un piano di monitoraggio. Le performance che l'azienda sorveglia regolarmente sono:

- quantità di rifiuti prodotti;
- consumo di acqua, metano ed energia elettrica;
- livelli di emissione in atmosfera;
- livello di inquinamento acustico;
- consumi sostanze chimiche;
- integrità dei sistemi di protezione;
- stato di qualifica dei fornitori;
- attuazione delle pianificazioni ambientali previste nel sistema di gestione;
- attuazione delle pianificazioni relative alla sicurezza sul lavoro previste nel sistema di gestione;
- gestione della informazione e formazione relativa alla sicurezza sul lavoro;
- gestione della informazione e formazione sulla gestione ambientale;
- gestione della informazione e formazione sulla gestione di qualità della saldatura e CND;
- conformità legislativa;
- gestione ed utilizzo dei DPI;
- dati infortuni, incidenti e quasi incidenti;
- gestione della sorveglianza sanitaria;
- attuazione dei programmi di miglioramento;
- dati delle NC di qualità e saldatura.

I dati e le informazioni rilevate sono registrate al fine di:

- valutare la conformità a traguardi ed obiettivi definiti;
- individuare eventuali spunti di miglioramento;
- aggiornare la valutazione degli aspetti qualitativi, ambientali significativi e dei rischi per la sicurezza;
- mantenere uno storico delle performance dell'azienda in campo della qualità, ambiente e sicurezza.

Gli eventuali strumenti di misura necessari all'attività di monitoraggio sono controllati e mantenuti in stato di idoneità e taratura. L'azienda può avvalersi di fornitori esterni per l'effettuazione delle campagne di monitoraggio sugli aspetti ambientali e di sicurezza sul lavoro significativi. Al fine di assicurare la correttezza delle misurazioni effettuate i fornitori dei servizi di campionamento, misurazione ed analisi sono

Monitoring and measurement activities are planned through a monitoring plan. The performances that the company regularly monitors are:

- quantity of waste produced;
- consumption of water, methane and electricity;
- emission levels in the atmosphere;
- level of noise pollution;
- consume chemical substances;
- integrity of protection systems;
- status of supplier qualification;
- implementation of the environmental planning envisaged in the management system;
- implementation of the occupational safety schedules included in the management system;
- management of information and training relating to occupational safety;
- management of information and training on environmental management;
- management of information and training on welding and CND quality management;
- legislative compliance;
- management and use of PPE;
- data on injuries, accidents and near accidents;
- management of health surveillance;
- implementation of improvement programs;
- quality and welding NC data.

The data and information collected are recorded in order to:

- assess compliance with defined goals and objectives;
- identify any points for improvement;
- update the assessment of the qualitative, significant environmental and safety risks;
- keep a record of the company's performance in the field of quality, environment and safety.

Any measuring instruments necessary for monitoring activities are checked and maintained in a state of fitness and calibration.

The company can use external suppliers to carry out monitoring campaigns on significant environmental and safety aspects. In order to ensure the correctness of the measurements made, the sampling, measurement and analysis



selezionati e qualificati secondo la procedura dedicata agli approvvigionamenti.

#### 9.1.1 Monitoraggio e misurazione dei processi

La Direzione Generale ha definito quali processi aziendali monitorare, definendoli sull'apposita procedura per il monitoraggio delle attività. Ogni Funzione coinvolta ha la responsabilità per l'elaborazione e la presentazione alla Direzione dei dati di cui è responsabile.

##### Monitoraggio e misurazione del prodotto

Con le stesse modalità di cui al precedente paragrafo, viene effettuato:

- il monitoraggio dei prodotti e dei servizi approvvigionati mediante la verifica della conformità ai requisiti degli ordini di acquisto in ottica di qualità, ambiente e sicurezza.
- il monitoraggio delle attività di produzione nelle diverse fasi di erogazione al fine di assicurare la conformità ai requisiti di commessa e cogenti.

L'Impresa stabilisce i requisiti relativi alle misurazioni di quanto prodotto od eseguito nei lavori sulla base dei requisiti contrattuali o di Legge, ed in generale:

- valuta le esigenze di misurazione, le apparecchiature ed il personale da utilizzarsi;
- stabilisce i punti di controllo e di misura nella sequenza delle attività dei processi di esecuzione dei lavori,
- stabilisce la documentazione di riferimento per ciascun punto di controllo, i documenti di registrazione dei controlli, i criteri di accettabilità;
- individua i punti stabiliti o richiesti dal cliente per la presenza sua o dei suoi rappresentanti;
- stabilisce la qualifica del personale, dei materiali, dei prodotti, dei processi, e dei sistemi coinvolti;
- stabilisce i controlli e le registrazioni di competenza anche in termini di ambiente e sicurezza

#### 9.1.2 Soddisfazione del cliente

L'Impresa raccoglie, riesamina le informazioni relative ai clienti, ed alle parti interessate, e le utilizza per il miglioramento. In generale, le fonti di informazione dell'Impresa utilizza sono:

- verifica della soddisfazione dei requisiti cliente a fine lavoro;

service providers are selected and qualified according to the procurement procedure.

#### Process monitoring and measurement

The General Management has defined which business processes to monitor, defining them on the specific procedure for monitoring activities. Each Function involved is responsible for the processing and presentation to the Directorate of data for which it is responsible.

##### Product monitoring and measurement

In the same way as in the previous paragraph, it is carried out:

- monitoring of products and services procured through the verification of compliance with the requirements of purchase orders with a view to quality, environment and safety.
- monitoring of production activities in the various delivery phases in order to ensure compliance with the mandatory and mandatory requirements.

The Company establishes the requirements relating to the measurements of what is produced or performed in the works on the basis of contractual or legal requirements, and in general:

- evaluates measurement needs, equipment and personnel to be used;
- establishes the control and measurement points in the sequence of activities of the work execution processes,
- establishes the reference documentation for each control point, control registration documents, acceptability criteria;
- identifies the points established or requested by the client for his or her representatives presence;
- establishes the qualification of the personnel, materials, products, processes and systems involved;
- establishes controls and records of competence also in terms of environment and safety.

#### Customer satisfaction

The Company collects, reviews information about customers, and interested parties, and uses them for improvement. In general, the sources of information the Company uses are:

- verification of the satisfaction of customer requirements at the end of the job;



- registrazione delle espressioni di gradimento;
- analisi dei verbali di riunione, dei verbali di sicurezza e coordinamento, verbali di eventuali reclami;
- rilievi degli organi di controllo della sicurezza;
- situazioni di contenzioso, anche sulla contabilità;
- questionari diretti o indiretti.
- registration of approval expressions;
- analysis of meeting minutes, security reports and coordination, reports of any complaints;
- findings from the safety control bodies;
- litigation situations, including accounting;
- direct or indirect questionnaires.

L'analisi dei dati dell'indagine di soddisfazione del cliente consente di individuare aree di miglioramento su cui focalizzare la propria attenzione al fine di erogare un servizio che soddisfi tutti i requisiti impliciti ed espliciti del cliente. Una procedura dedicata al miglioramento delle attività gestisce gli aspetti legati alla soddisfazione del cliente.

The analysis of the data of the customer satisfaction survey allows to identify areas of improvement on which to focus their attention in order to provide a service that meets all the implicit and explicit requirements of the customer. A procedure dedicated to the improvement of activities manages aspects related to customer satisfaction.

### 9.1.3 Valutazione del rispetto delle prescrizioni legali

### Evaluation of compliance with legal requirements

Al fine di mantenere la conformità alle prescrizioni legali in materia di ambiente e salute e sicurezza, l'organizzazione monitora costantemente il quadro normativo di riferimento e provvede a effettuare delle valutazioni periodiche di conformità a livello generale e di sito. Tali verifiche sono condotte mediante audit, vedere anche paragrafo successivo, sono condotte da personale qualificato e sono registrate.

In order to maintain compliance with the legal requirements regarding the environment and health and safety, the organization constantly monitors the regulatory framework and makes regular periodic assessments of compliance on a general and site level. These checks are carried out by means of audits, see also the following paragraph, are conducted by qualified personnel and are registered.

### 9.2 Audit Interno

### Internal Audit

L'efficacia del Sistema compresa la presenza di eventuali carenze, viene periodicamente controllata mediante l'esecuzione di audit interni, effettuati da personale competente e indipendente dall'area verificata.

The effectiveness of the System, including the presence of any shortcomings, is periodically checked by means of internal audits carried out by competent personnel independent of the verified area.

Scopo degli audit è:

Scope of the audits is:

- verificare che il Sistema si mantenga conforme alle prescrizioni della documentazione (anche di commessa) e delle norme di riferimento;
- verificare l'efficacia del Sistema nel soddisfare la Politica e gli obiettivi definiti;
- individuare eventuali spunti di miglioramento.
- verify that the System complies with the provisions of the documentation (including the order) and the reference standards;
- verify the effectiveness of the System in meeting the Policy and the objectives defined;
- identify any points for improvement.

Gli audit sono eseguiti da personale competente - ovvero con addestramento specifico nella conduzione di audit - non avente responsabilità diretta nell'area verificata.

The audits are performed by competent personnel - that is, with specific training in the conduct of audits - not having direct responsibility in the verified area.



### 9.2.1 Programmazione degli Audit

Gli audit sono effettuati regolarmente secondo un piano annuale che coinvolge sia in sistema sia a rotazione e almeno una volta le attività operative. La programmazione degli audit tiene conto dei precedenti audit ma anche della criticità dell'area da sottoporre a verifica, compresi risultati della valutazione degli impatti ambientali e dei rischi di salute e sicurezza. La preparazione del piano annuale e la tenuta sotto controllo della sua attuazione, è di competenza del Responsabile del Sistema eventualmente affiancato da personale esterno; la conduzione delle verifiche è di responsabilità dell'auditor incaricato.

In aggiunta agli audit programmati, possono essere eseguite audit straordinari qualora emergano elementi che le giustifichino (ad esempio cambiamenti organizzativi, problemi particolarmente gravi).

### 9.2.2 Preparazione ed esecuzione degli audit

Gli audit possono essere affidati a personale interno o a professionisti esterni qualificati. I requisiti minimi dell'auditor esterno sono: qualifica come auditor interno per sistemi ISO 9001, 14001 e/o OHSAS 18001 e, per un auditor esterno, esperienza minima di tre anni in ambito dei settori certificativi. Prima dell'esecuzione, gli audit sono pianificati dal gruppo incaricato alla loro esecuzione, sulla base delle prescrizioni applicabili all'area verificata e in relazione alla criticità dell'area. Viene data comunicazione scritta o verbale al responsabile dell'area/cantiere sottoposta a verifica. Durante l'esecuzione degli audit l'auditor si attiene a quanto stabilito in sede di pianificazione: sono possibili deroghe da quanto pianificato qualora emergano elementi imprevisti o se ne rilevasse la necessita. L'esame dell'area verificata si basa su evidenze oggettive (documenti, prodotti, ecc.) che attestino le attività svolte (le evidenze possono essere in forma cartacea o digitale, in questo ultimo caso possono anche essere riferimenti a programmi di gestione o link a documenti digitali).

Il rapporto finale viene consegnato al responsabile dell'area verificato con il quale vengono analizzate le eventuali osservazioni e non conformità rilevate, definendo le specifiche attività e concordando le

### Audit Scheduling

The audits are carried out regularly according to an annual plan that involves both the system and the rotation and at least once the operational activities. Audit planning takes into account previous audits but also the criticality of the area to be audited, including results of the assessment of environmental impacts and health and safety risks. The preparation of the annual plan and the keeping under control of its implementation, is the responsibility of the System Manager eventually supported by external staff; the conduct of the checks is the responsibility of the appointed auditor.

In addition to the planned audits, extraordinary audits may be performed if there are elements that justify them (for example organizational changes, particularly serious problems).

### Preparation and execution of audits

Audits can be entrusted to internal staff or to qualified external professionals. The minimum requirements of the external auditor are: qualification as an internal auditor for ISO 9001, 14001 and / or OHSAS 18001 systems and, for an external auditor, a minimum of three years experience in the certification sectors. Before execution, the audits are planned by the group responsible for their execution, on the basis of the requirements applicable to the verified area and in relation to the criticality of the area. Written or verbal communication is given to the person in charge of the area / site submitted for verification. During the execution of the audits, the auditor abides by what is established during the planning phase: exceptions can be made from what was planned if unexpected elements emerge or the need arises. The examination of the verified area is based on objective evidence (documents, products, etc.) that certify the activities carried out (the evidence can be in paper or digital form, in this last case they can also be references to management programs or links to digital documents).

The final report is given to the person in charge of the monitored area, who analyzes any observations and non-conformities found, defining the specific activities and agreeing the deadlines.



scadenze temporali. Le eventuali non conformità che si possono riscontrare in tale fase sono documentate dal valutatore interno, sui rapporti di audit. L'auditor può all'occorrenza approntare di volta in volta, check list a supporto della verifica. Qualora le NC emerse costituiscano un potenziale rischio per l'integrità del sistema gestione qualità, ambiente, oppure nel caso le NC fossero numerose o evidenzino criticità organizzative e non solo formali, devono essere aperte opportune azioni correttive che potranno essere valutate nell'efficacia solo a seguito di verifica ispettiva supplementare. Le registrazioni possono essere effettuate anche solo su database informatico senza ulteriori supporti cartacei.

### 9.3 Riesame della Direzione

Annualmente la Direzione effettua riesami formali del Sistema Integrato per verificarne l'efficacia e la coerenza con la Politica dell'azienda e con gli obiettivi di sviluppo.

In particolare è verificata l'adeguatezza del sistema nei confronti della politica e degli obiettivi per l'ambiente, la qualità e la sicurezza, fornendo spunti, se necessario, per una loro revisione.

#### 9.3.1 Elementi in ingresso per il riesame

Gli elementi in ingresso per il riesame del Sistema sono:

- Evoluzione dell'Organizzazione, cambiamenti nel contesto e nelle parti interessate;
- Evoluzione nell'analisi del rischio
- Andamento di obiettivi e programmi
- Adeguatezza della Politica Integrata
- Analisi delle prestazioni e dei dati
- Verifica di idoneità del Sistema
- Risultati degli audit
- Esiti formazione
- Esiti dei precedenti riesami

#### 9.3.2 Elementi in uscita del riesame

Gli elementi in uscita del riesame del Sistema sono decisioni e/o considerazioni in merito a:

- piani di addestramento e formazione;
- obiettivi e programmi di miglioramento;
- risorse;
- programma degli audit interni;
- eventuali modifiche da apportare alla documentazione del sistema;

Any non-conformities that can be found in this phase are documented by the internal evaluator, on the audit reports.

The auditor can prepare, from time to time, check lists to support verification. If the NCs that emerged represent a potential risk for the integrity of the quality management system, environment, or if the NC are numerous or highlight organizational and not only formal criticalities, appropriate corrective actions must be opened that can be evaluated in effectiveness only follow-up of additional inspection.

Recordings can also be made only on computer databases without additional paperwork.

### Managing Review

Every year the Management conducts formal reviews of the Integrated System to verify its effectiveness and consistency with the company policy and with the development objectives.

In particular, the adequacy of the system towards the policy and the objectives for the environment, quality and safety has been verified, providing suggestions, if necessary, for their revision.

#### Review input elements

The input elements for the review of the System are:

- Evolution of the Organization, changes in the context and in the interested parties;
- Evolution in risk analysis
- Performance of objectives and programs
- Adequacy of the Integrated Policy
- Analysis of performance and data
- System suitability verification
- Results of audits
- Training outcomes
- Results of previous reviews.

#### Review output elements

The outgoing elements of the review of the System are decisions and / or considerations regarding:

- training and training plans;
- improvement objectives and programs;
- resources;
- internal audit program;
- any changes to be made to the system documentation;



- eventuale revisione della politica ambiente e sicurezza a seguito del risultato del riesame;
- considerazioni sulla continua idoneità ed adeguatezza del sistema della relativa documentazione.

Gli output dei riesami sono resi disponibili per comunicazione e consultazione.

- possible revision of the environmental and safety policy following the result of the review;
- considerations on the continuous suitability and adequacy of the system of the relative documentation.

The outputs of the reviews are made available for communication and consultation.

## 10 MIGLIORAMENTO

### 10.1 Miglioramento continuo

La Direzione si impegna in modo continuativo a migliorare l'efficacia del proprio Sistema Integrato utilizzando la Politica e gli obiettivi in essa contenuti, i risultati degli audit Interni e gli Audit dell'Ente di parte terza, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive, oltre ai Riesami della Direzione.

### 10.2 Non conformità e azioni correttive

#### 10.2.1 Non Conformità

Di seguito sono illustrate le modalità, i criteri e le responsabilità per la gestione non conformità rilevate durante lo svolgimento dell'attività aziendali e delle attività connesse con il Sistema e gli Incidenti/Infortuni accorsi durante le attività o le lavorazioni aziendali.

La presente procedura si applica alle:

- non conformità emerse durante le attività lavorative o durante audit;
- non conformità inerenti forniture, nelle fasi di esecuzione delle lavorazioni, e finali;
- infortuni o incidenti sul lavoro.
- non conformità di carattere ambientale, inquinamenti, mancato rispetto requisiti cogenti

Tutto il personale in azienda ha il dovere di segnalare una Non Conformità, sia che riguardi un servizio, sia che riguardi un prodotto, sia che riguardi lo stesso Sistema.

Le modalità di segnalazione e registrazione delle Non Conformità sono stabilite sull'apposita modulistica.

Le fasi che caratterizzano la gestione delle Non Conformità sono in sintesi le seguenti:

## IMPROVEMENT

### Continuous improvement

The Management undertakes continuously to improve the effectiveness of its Integrated System using the Policy and the objectives contained therein, the results of the Internal audits and the Audits of the Third Party Body, the analysis of the data, the corrective actions. and preventive, in addition to the Management Reviews.

### Non conformities and corrective actions

#### Non Conformities

The methods, criteria and responsibilities for non-compliance management detected during the course of business activities and activities related to the System and Accidents / Accidents that occurred during company activities or operations are illustrated below.

This procedure applies to:

- non-conformities emerged during work activities or during audits;
- non-conformities concerning supplies, in the phases of execution of the workings, and final;
- accidents or accidents at work.
- environmental non-compliance, pollution, failure to comply with mandatory requirements

All personnel in the company has the duty to report a Non-Conformity, whether it concerns a service, whether it concerns a product, or that regards the same System.

The methods for reporting and registering Non Conformities are established on the appropriate forms.

The phases that characterize the management of non-conformities are summarized as follows:



- identificazione della parte non conforme e segregazione quando possibile;
- registrazione sull'apposito modulo cartaceo e/o informatico;
- analisi del problema e definizione delle soluzioni possibili effettuato dalle Funzioni competenti;
- attuazione delle soluzioni a cura dei Responsabili incaricati;
- verifica dell'efficacia delle azioni condotte.

I rilievi riscontrati in una delle occasioni precedentemente identificate sono classificate in

- NC Si ha "Non Conformità" quando la mancanza riscontrata coinvolge una o più attività ed è tale da configurare il mancato controllo delle attività di gestione necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- OSSERVAZIONE. Si ha "Osservazione" quando la carenza coinvolge parti isolate del sistema e configura una lacuna localizzata che, in quel momento, non è tale da provocare il collasso del sistema di gestione.
- I "Commenti/Raccomandazioni" fanno riferimento a situazioni anomale che non si configurano come vere e proprie NC, ma che potrebbero determinare in futuro, in mancanza di un intervento di miglioramento, delle Non Conformità.

È responsabilità del RAS/RSQ, definire il livello di gravità della NC in base ai requisiti cogenti applicabili ed alle conseguenze, reali o potenziali, che la Non conformità può provocare.

I rilievi vanno registrati su database informatico e/o su modulo cartaceo e per ognuno di essi va effettuata analisi delle cause e effettuato trattamento e se il caso aperta azione correttiva secondo quanto previsto da procedura specifica.

### Reclami

Qualora una parte interessata terza esponga un reclamo, questo viene registrato sul database delle non conformità e analizzato. All'esponente verrà sempre data risposta scritta sia che il reclamo sia fondato sia che non vi siano responsabilità da parte dell'azienda. Il reclamo verrà preso in carico entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso.

- identification of the non-compliant part and segregation when possible;
- registration on the appropriate paper and / or electronic form;
- analysis of the problem and definition of possible solutions carried out by the competent functions;
- implementation of the solutions by the designated Managers;
- verification of the effectiveness of the actions carried out.

The findings found on one of the previously identified occasions are classified in

- NC There is "Non-Conformity" when the lack detected involves one or more activities and is such as to configure the failure to control the management activities necessary to achieve the objectives set
- OBSERVATION. One has "Observation" when the deficiency involves isolated parts of the system and configures a localized gap that, at that moment, is not such as to cause the collapse of the management system.
- The "Comments / Recommendations" refer to anomalous situations that do not appear to be real NCs, but which could lead to Non Conformity in the future, in the absence of an improvement intervention.

It is the responsibility of the RAS / RSQ, to define the severity level of the NC according to the applicable regulatory requirements and to the actual or potential consequences that the non-conformity can cause.

The findings should be recorded on the computer database and / or on paper form and for each of them must be carried out analysis of the causes and carried out treatment and if the case is opened corrective action according to the specific procedure.

### Claims

If an interested third party filed a complaint, it is recorded on the non-compliance database and analyzed. The exponent will always receive a written reply whether the complaint is founded or that there is no responsibility on the part of the company. The complaint will be accepted within 15 working days of receipt of the same.



I dati inerenti i reclami sono trattati come elementi in ingresso del Riesame della Direzione ai fini del miglioramento.

### **Gestione Infortuni e incidenti**

Per la gestione di infortuni e incidenti si rimanda alla Procedura specifica. Le procedure di intervento sono periodicamente collaudate (ove possibile) al fine di preparare il personale a fronteggiare le reali situazioni di emergenza ed a migliorare in generale la capacità di risposta dell'azienda a potenziali incidenti.

Quando previsto l'azienda attua le prove di emergenza ed evacuazione previste dalla legge e dalle norme UNI EN ISO 14001 e OHSAS 18001.

### **10.2.2 Azioni Correttive**

Per azioni correttive si intendono le Azioni poste in essere per eliminare le cause individuate di situazioni di non conformità o altri eventi indesiderati. Nello specifico, al fine di eliminare le cause che hanno generato NC, l'azione correttiva dovrà prevedere:

- la valutazione del livello di non conformità anche dei reclami dei Clienti;
- l'analisi del problema con la ricerca delle possibili cause;
- la determinazione delle cause reali;
- la definizione di azioni volte a rimuovere la causa che ha generato la non conformità;
- l'assegnazione delle responsabilità di attuazione delle azioni correttive;
- la verifica dell'efficacia delle azioni condotte;
- la registrazione dei risultati.

Come fonti di informazione per stabilire azioni correttive l'Impresa utilizza:

- rapporti d'officina e rapporti sulle non conformità di esecuzione;
- rapporti degli audit e dei riesami;
- risultati di monitoraggi e misurazioni e dell'analisi dei dati

Le registrazioni dell'iter di gestione delle azioni correttive sono registrate su database informatico e/o modulo cartaceo e sono sottoposte alla Direzione per il Riesame. Relativamente alla parte salute e sicurezza, e se applicabili per la Qualità, permangono anche le azioni preventive identificate come le azioni tese ad eliminare la

Data relating to complaints are treated as input elements of the Management Review for improvement purposes.

### **Accident and Injuries management**

For the management of accidents and injuries, please refer to the specific procedure. The intervention procedures are periodically tested (where possible) in order to prepare the personnel to cope with the real emergency situations and to generally improve the company's ability to respond to potential accidents.

When required, the company carries out the emergency and evacuation tests required by law and the UNI EN ISO 14001 and OHSAS 18001 standards.

### **Corrective Actions**

Corrective actions are defined as Actions implemented to eliminate the identified causes of non-compliance or other unwanted events. Specifically, in order to eliminate the causes that generated NC, corrective action should include:

- assessment of the level of non-compliance also of customer complaints;
- analysis of the problem with the search for possible causes;
- determination of the real causes;
- the definition of actions aimed at removing the cause that generated the non-compliance;
- assignment of responsibilities for implementing corrective actions;
- verification of the effectiveness of the actions carried out;
- recording of results.

As sources of information to establish corrective actions, the Company uses:

- workshop reports and reports on non-compliances of execution;
- audit and review reports;
- results of monitoring and measurement and data analysis

The records of the management of corrective actions are recorded on an electronic database and/or paper form and are submitted to the Directorate for the Review. Regarding the health and safety part, and if applicable for the Quality, there are also preventive actions identified as actions aimed at eliminating the cause of a



causa di una potenziale non conformità o altre situazioni potenzialmente non desiderabili. Nello specifico, al fine di eliminare le cause potenziali di NC, l'azione preventiva dovrà prevedere:

- l'individuazione delle potenziali non conformità e le loro cause;
- la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità;
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie;
- l'assegnazione delle responsabilità di attuazione delle azioni preventive;
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- la verifica dell'efficacia delle azioni preventive attuate;

Le registrazioni dell'iter di gestione delle azioni preventive sono registrate su database informatico e/o modulo cartaceo e sono sottoposte alla Direzione per il Riesame.

potential non-compliance or other potentially undesirable situations. Specifically, in order to eliminate the potential causes of NC, the preventive action must include:

- identification of potential non-conformities and their causes;
- the assessment of the need to implement actions to prevent the occurrence of non-compliance;
- identification and implementation of the necessary actions;
- assignment of responsibilities for implementing preventive actions;
- recording of the results of the implemented actions;
- verification of the effectiveness of the preventive actions implemented;

The records of the management of preventive actions are recorded on an electronic database and/or paper form and are submitted to the Directorate for the Review.

## 11 ALLEGATI

- Mod 423.01 "Elenco documentazione Sistema" – Ove sono elencati tutte le procedure e moduli applicabili al Sistema nelle loro revisioni ultime ed ufficiali.

## ATTACHMENTS

- Mod 423.01 "System documentation list" - Where are listed all the procedures and modules applicable to the System in their latest and official reviews.