

# MIOTTO HOME

## PROCEDURA SISTEMI DI CONTROLLO QUALITÀ

**Sede legale**

Galleria Roma, 19 35020 Albignasego Padova-Italy

**Sede amministrativa, uffici, magazzino**

Via Friuli 4, 35020 Saonara Padova-Italy  
T.+39 049 8791718 – [miottohome.com](http://miottohome.com)

# INDICE

CAPITOLO 1	Procedure di controllo
CAPITOLO 2	Responsabilità
CAPITOLO 3	Ispezioni
CAPITOLO 4	Verbali d'ispezione
CAPITOLO 5	Miglioramenti

# DEFINIZIONE

Redatto: Anna Miotto

Data di pubblicazione 16.01.2021

## **Campo di applicazione:**

La società Miotto Srl, da molti anni è nel settore dell'arredamento della tavola e si avvale di artigiani qualificati per realizzare le proprie creazioni.

## **Destinatari**

Questo manuale è destinato a coloro che si trovino a far fronte agli ordini delle materie prime e all'ispezione degli oggetti.

Prerequisiti per utilizzare al meglio questo manuale, è consigliabile avere familiarità con i processi aziendali che prevedono la gestione delle ispezioni, nonché una conoscenza generale delle lavorazioni.

## **Contenuto del manuale**

Vengono illustrati lo scopo e le caratteristiche generali delle ispezioni di qualità e le procedure eseguite dagli utenti.

## **Dubbi o richieste**

La documentazione fornita viene controllata e migliorata di continuo. Sono apprezzati commenti/richieste da parte dell'utente in relazione al presente documento o agli argomenti trattati. Eventuali commenti, dubbi, richieste possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica: [info@miottohome.com](mailto:info@miottohome.com)

# PREFAZIONE

Questo manuale di gestione qualità ci consente di monitorare e migliorare la qualità dei prodotti. In questo modo è possibile eseguire le regolari procedure di ispezione per ottenere i livelli di qualità eccellenti.

Nella nostra società devono venire controllate tutte le materie prime, i prodotti finali e i prodotti delle fasi intermedie di produzione.

In tal modo si garantisce che la produzione proceda regolarmente, accorgendosi in tempi stretti di eventuali anomalie o prevedere possibili problemi durante la produzione, la distribuzione o la giacenza nei magazzini.

La programmazione delle ispezioni è prevista per ogni articolo da noi commercializzato.

I controlli sugli articoli vengono scritti in fase di preparazione degli ordini nelle proforme invoice da parte dei responsabili delle lavorazioni e successivamente riportati con fedele trascrizione nei verbali di ispezione dal responsabile amministrativo.

## CAPITOLO 1

Le procedure di controllo del materiale in accettazione, devono riguardare:

- controllo del materiale acquistato
- controllo del materiale durante le fasi di produzione,
- controllo del materiale in fase di assemblaggio
- controllo sul materiale finito e in pre-delivery.

Le procedure di controllo devono riguardare tutti i pezzi e/o componenti che vengono acquistati e prodotti dalla società Miotto srl

L'utilizzo di tali procedure, nel nostro sistema, ci permette di individuare per tempo il difetto o l'errore, durante le nostre fasi sia di controllo accettazione, di lavorazione che di controllo pre delivery, eliminando così tutti quei problemi che potrebbero avere una grossa incidenza sulla qualità finale del prodotto e la qualità percepita dal nostro cliente.

Parte integrante del processo qualitativo sono i fornitori che ci realizzeranno i semilavorati.

# CAPITOLO 2

Il controllo del materiale acquistato deve essere certificato dalle aziende fornitrici con apposita "dichiarazione di conformità" che sarà rinnovata al bisogno oppure ogni due anni.

Le dichiarazioni di conformità dei fornitori dovranno essere allegate ai verbali d'ispezione.

I responsabili del controllo qualità degli articoli, dovranno essere in possesso del proprio ordine cliente, che verrà siglato nel seguente modo:.

A.M. : responsabile amministrativo

A.Z. : responsabile della produzione

G.M. : responsabile della qualità

B.C. : responsabile del montaggio

Z.N. : responsabile dell'imballaggio

A garantire un sistema di gestione efficiente, porcellane e contenitori in silver e gold plated, che vanno a contatto diretto con cibi e bevande, devono essere fatti testare ogni 5 anni o a necessità, da un ente di certificazione accreditato che opera seguendo i principali standard internazionali.

Questo a dimostrazione del nostro impegno a garantire prodotti sicuri e di qualità ed a certificare l'affidabilità del nostro marchio che si è sempre contraddistinto nel mercato globale.

I rapporti di prova degli articoli testati dell'ente di certificazione devono essere allegati ai verbali d'ispezione.

# CAPITOLO 3

## 1. Ispezioni sui semi lavorati

I fornitori preposti a fornire i semilavorati che ricevono le lastre di ottone ed acciaio per nome e conto della società Miotto srl, sono chiamati a valutare la qualità di tutte le lastre che vengono consegnate.

Cosa controllare perché le lastre di ottone ed acciaio siano conformi:

Nel caso dell'ottone che il colore sia giallo lucido, classico colore dell'ottone e nel caso dell'acciaio che il colore sia grigio lucente.

È molto importante che le lastre d'ottone ed acciaio siano rivestite da film protettivi per la prevenzione di graffi e per la salvaguardia contro la corrosione.

Nel caso di lastre non conformi, i fornitori sono tenuti ad avvisarci tempestivamente, in tal modo tale procederemo al reso del materiale, tramite DDT come reso non conforme.

Se il materiale è conforme agli standard qualitativi si procederà alla produzione degli articoli.

## 2. Ispezioni sui lavorati in fase di pulitura

Una volta che il prodotto è finito verrà ritirato dal responsabile della produzione e portato presso la ditta di pulitura metalli.

Tramite macchine ed attrezzature idonee si procederà a lavare, sgrossare, asportare eventuali imperfezioni del metallo e procederà alla lucidatura a specchio degli articoli.

Gli articoli verranno controllati uno ad uno dal responsabile della produzione con sigla A.Z., in fase di rientro in azienda dopo la pulitura.

In questa fase chiamata accettazione, si andrà a controllare la stabilità di ciascun articolo, la dimensione, lucidatura, saldatura, eventuali ammaccature od imperfezioni sul metallo.

Se l'articolo è conforme, il responsabile della produzione, nella proforma del cliente con sigla A.Z., apporrà l'ok di fianco al codice dell'articolo.

Se non è conforme, dovrà riportare il difetto a fianco al codice dell'articolo e dovrà essere reso al fornitore con regolare DDT reso fornitore per essere riparato.

### 3. Ispezioni sui lavorati in fase di argentatura o doratura

I pezzi finiti e giudicati conformi dopo la pulitura verranno portati dal responsabile della produzione, presso un laboratorio specializzato in lavorazioni galvaniche quali argentatura e doratura. Questo laboratorio è altresì specializzato nella riparazione di qualsiasi oggetto in metallo anche pregiato.

Il fornitore in questo caso, prima dell'immersione in bagno galvanico, controllerà ciascun articolo nella:

**Lucidatura:** se questa non fosse a specchio causerebbe un colore opaco dell'oro o dell'argento dopo il bagno galvanico.

**Saldatura:** le saldature degli articoli devono essere fatte a regola d'arte, perché potrebbero causare fuoriuscita d'argento o oro durante la fase di immersione nel bagno galvanico, provocando un colore non omogeneo nell'articolo.

Inoltre, se una saldatura presentasse un'impurità non levigata alla perfezione dalla ditta di pulitura metalli, durante il bagno galvanico si formerebbe un ristagno di argentatura o doratura con formazione di bollicine visibili ad occhio nudo.

**Ammaccature od imperfezioni sul metallo:** queste problematiche andrebbero a causare durante il bagno galvanico un colore non uniforme o difetti di ristagno.

Al rientro degli articoli in azienda, il responsabile della qualità, con sigla G.M., verificherà che ogni singolo oggetto sia perfettamente lucido, la galvanica non abbia imperfezioni e che non siano presenti ammaccature o graffi nella superficie.

Se ogni oggetto è conforme il responsabile della qualità, nella proforma del cliente con sigla G.M, a fianco al codice articolo, apporrà l'ok.

Se l'oggetto non fosse conforme, dovrà essere riportato il difetto a lato del codice dell'articolo e dovrà essere reso al fornitore con regolare DDT reso fornitore per la riparazione.

#### **4. Ispezioni sui componenti in plexiglass**

Il fornitore degli articoli in plexiglass, garantisce che i prodotti a noi forniti sono realizzati seguendo le buone pratiche di fabbricazione e che sono idonei al contatto con gli alimenti.

Gli articoli vengono ritirati dall'azienda produttrice dal responsabile della produzione e quando entrano in accettazione, vengono controllati uno ad uno.

I controlli da effettuare sono:

Verifica del film protettivo che protegge l'articolo da eventuali abrasioni.

Verificare difetti nel disegno richiesto

Verificare finitura del plexiglass

Verificare dimensione dell'articolo

Se l'articolo è conforme, il responsabile della produzione, nella proforma del cliente con sigla A.Z., apporrà l'ok di fianco al codice dell'articolo.

Se non è conforme, dovrà riportare il difetto al fianco al codice dell'articolo e dovrà essere reso al fornitore con regolare DDT reso fornitore per la riparazione.

#### **5. Ispezioni nella fase di montaggio**

Tutti gli articoli in metallo ed in plexiglass che necessitano di montaggio o assemblaggio procederanno verso il magazzino.

Qui ogni prodotto viene testato affinché tutte le parti di contatto si congiungano perfettamente e vengono fatti ulteriori controlli di base, funzionali quali stabilità, resistenza e controlli estetici.

Se l'articolo è conforme verrà passato al reparto imballaggio ed il responsabile del montaggio, nella proforma del cliente con sigla B.C., apporrà l'ok di fianco al codice dell'articolo.

Se non è conforme, dovrà riportare il difetto a lato del codice dell'articolo e dovrà essere reso al fornitore con regolare DDT reso fornitore per la riparazione.



## **6. Ispezioni sui componenti in ceramica e porcellana**

Il fornitore delle ceramiche e porcellane, garantisce che il suo materiale è idoneo ad entrare in contatto con alimenti come stabilito dal regolamento 1935/2004.

Questi articoli vengono consegnati su bancali dal corriere preposto.

Quando entrano in accettazione il responsabile del montaggio, controllerà eventuali danni al materiale. Se le ceramiche e porcellane saranno tutte integre, siglerà il DDT del fornitore e si procederà alla giacenza in magazzino su bancali, fino al loro utilizzo.

Il responsabile dell'imballaggio infine si occuperà di controllare ulteriori ed eventuali difetti per ciascuna ceramica e porcellana quali:

Colore - deve essere bianco brillante

Superficie - non deve presentare rugosità o bollicine

Dimensione - si adatti perfettamente al nostro articolo

Se ciascun pezzo sarà conforme, verrà assemblata al nostro porta vivande ed il responsabile dell'imballaggio, nella proforma del cliente con sigla N..Z., apporrà l'ok a lato del codice dell'articolo.

Se non è conforme, dovrà riportare il difetto al lato del codice dell'articolo e dovrà essere reso al fornitore con regolare DDT reso per la sostituzione.

## **7. Ispezioni nella fase di imballaggio**

Quando il singolo prodotto sarà conforme, verrà confezionato con carta velina bianca, carta bianca più resistente, sacchetto trasparente di nylon chiuso con lo scotch trasparente.

All'interno del sacchetto di nylon trasparente dovranno essere presenti informazioni importanti del prodotto quali:

Istruzioni per un corretto utilizzo

Istruzioni per una corretta pulizia e conservazione

Certificato di garanzia

Successivamente l'articolo sarà avvolto dal pluriball e confezionato su scatole di cartone bianche e dovrà essere apposto il codice dell'articolo all'esterno della scatola ed il relativo QR code.

Quando l'ordine del cliente sarà completo, verranno raccolte tutte le scatole e riposte dentro a cartoni marroni adatti alle spedizioni.

All'interno dei cartoni si dovranno proteggere ulteriormente le confezioni con patatine in polistirolo adatte all'imballo.

Tutto il materiale utilizzato per l'inscatolamento, risulta essere di ottima qualità, di essere a protezione del prodotto da urti, danneggiamenti e quant'altro preservandone l'aspetto estetico e finale del prodotto.

Il responsabile dell'imballaggio segnerà in proforma con un evidenziatore gli articoli conformi ed imballati e apporrà la data dell'ultima ispezione degli articoli.

# CAPITOLO 4

A completamento dell'ordine, i controlli qualità scritti nelle proforme dai vari responsabili di reparto, verranno fedelmente trascritti in verbali di ispezione dal responsabile amministrativo con sigla A.M.

Il responsabile amministrativo riporterà nei verbali d'ispezione per ogni ordine cliente:

Nome cliente

Data e numero della proforma

Relativo numero della fattura

Altre si dovranno essere indicati:

Numero dei pezzi ordinati, data

Numero di pezzi controllati, data

Numero di pezzi conformi, data

Numero di pezzi non conformi, data

(Riportare criticità, azioni intraprese, eventuale n. DDT reso al fornitore)

# CAPITOLO 5

I nostri processi di miglioramento si basano sull'applicazione di quanto descritto e sulla raccolta dei dati necessari ad una successiva analisi del lavoro fatto. Rivedere questi dati nell'ottica degli obiettivi che ci siamo posti e, infine, se necessario, renderli definitivi e formalizzarli aggiornando la presente procedura.