

QuaSic – Reclami, Non Conformità, Azioni Correttive, Progetti di Miglioramento

UN PROGRAMMA PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ E DELLA SICUREZZA – MODULO RECLAMI, NC, AC/AP/AM, PROGETTI DI MIGLIORAMENTO.

ADMINISTRATOR

Sommario

QuaSic	- 3 -
Le maschere del programma QuaSic	- 3 -
Finestra di Login.....	- 4 -
Prima Schermata	- 5 -
Pannello Comandi Principale.....	- 6 -
Maschera “Le Mie Attività”	- 7 -
Maschera “Lavoro sui Reclami”, “Lavoro sulle NC”, “Lavoro sulle AC/AP/AM”	- 8 -
Modulo “Reclamo” per il quale è stata richiesta la collaborazione dell’utente.....	- 9 -
Pannello Comandi Reclami.....	- 10 -
Maschera “Nuovo Reclamo”	- 11 -
Maschera “Reclami Aperti” (Selezione dei Reclami)	- 12 -
Maschera “Reclamo” scheda “Registrazione”	- 13 -
Maschera “Work Flow – Send a Message”	- 14 -
Maschera “Reclamo” scheda “Accertamento”	- 15 -
Maschera “Reclamo” scheda “Soluzione Immediata”	- 16 -
Maschera “Reclamo” scheda “Azione Correttiva”	- 17 -
Maschera “Reclamo” scheda “Risposta”	- 18 -
Report “Fax”	- 19 -
Maschera “Reclamo” scheda “Riesame”	- 20 -
Maschera “Reclamo” scheda “Allegati”	- 21 -
Visualizzazione Allegato	- 21 -
Report Reclamo	- 22 -
Maschera Analisi Reclami.....	- 23 -
Report Trend Mensile Reclami – riassuntivo.....	- 25 -
Report Trend Mensile Reclami – per causa	- 26 -
Report Reclami per Tipo.....	- 27 -
Report Reclami per Causa	- 28 -
Report Reclami per Nazione e / o Cliente	- 28 -
Pannello Comandi Non Conformità, NC.....	- 29 -
Maschera Non Conformità	- 30 -
Report Non Conformità.....	- 31 -
Maschera Analisi Non Conformità.....	- 32 -
Pannello Comandi AC/AP/AM	- 33 -
Maschera AC/AP/AM	- 33 -

Pannello Comandi Progetti	- 34 -
Scheda Attività della Maschera Progetti	- 34 -
Pannello Comandi Formazione.....	- 35 -

QuaSic

Il modulo “QuaSic” di seguito descritto fa parte di un pacchetto per la gestione complessiva dei processi di produzione di una fabbrica di tubi e raccordi di plastica.

Il modulo è scollegabile dal resto del pacchetto e può essere implementato autonomamente.

Il programma permette una gestione condivisa di alcuni aspetti fondamentali del sistema di gestione: Reclami, Non Conformità. Formazione.

Per il modulo Formazione è stato preparato un documento dedicato.

Le maschere del programma QuaSic

Gli utenti del programma interagiscono con esso solo attraverso le maschere utente appositamente configurate.

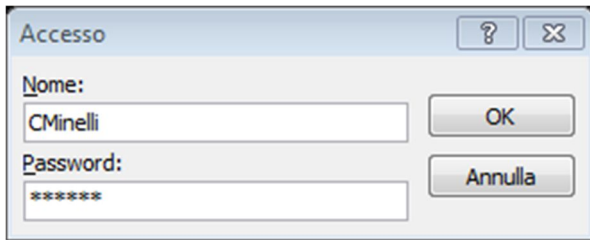
In nessun caso un utente del programma ha la necessità di accedere direttamente agli oggetti che compongono l'applicazione quali Tabelle, Query, Report, Moduli.

L'accesso alle informazioni e l'esecuzione di funzioni avviene solo attraverso i controlli presenti sulle maschere.

Le funzioni disponibili sono raggruppate in moduli e sono raggiungibili attraverso dedicati pannelli di comandi.

L'unico meccanismo predisposto per l'avvio delle maschere principali è quello della attivazione da pannello comandi.

Finestra di Login



The image shows a standard Windows-style login dialog box. The title bar reads 'Accesso'. In the top right corner, there are icons for help (a question mark) and close (an 'X'). The main area contains two text input fields. The first is labeled 'Nome:' and contains the text 'CMinelli'. To its right is an 'OK' button. The second is labeled 'Password:' and contains six asterisks. To its right is an 'Annulla' button.

- Qualità e Sicurezza richiedono in generale la collaborazione di più persone all'interno della organizzazione e la condivisione delle informazioni.
- Per questa ragione l'accesso al programma avviene tramite Username e password.
- Inoltre in fase di registrazione di un account ad ogni utente possono essere concessi o negati diritti di accesso alle diverse funzioni del programma.

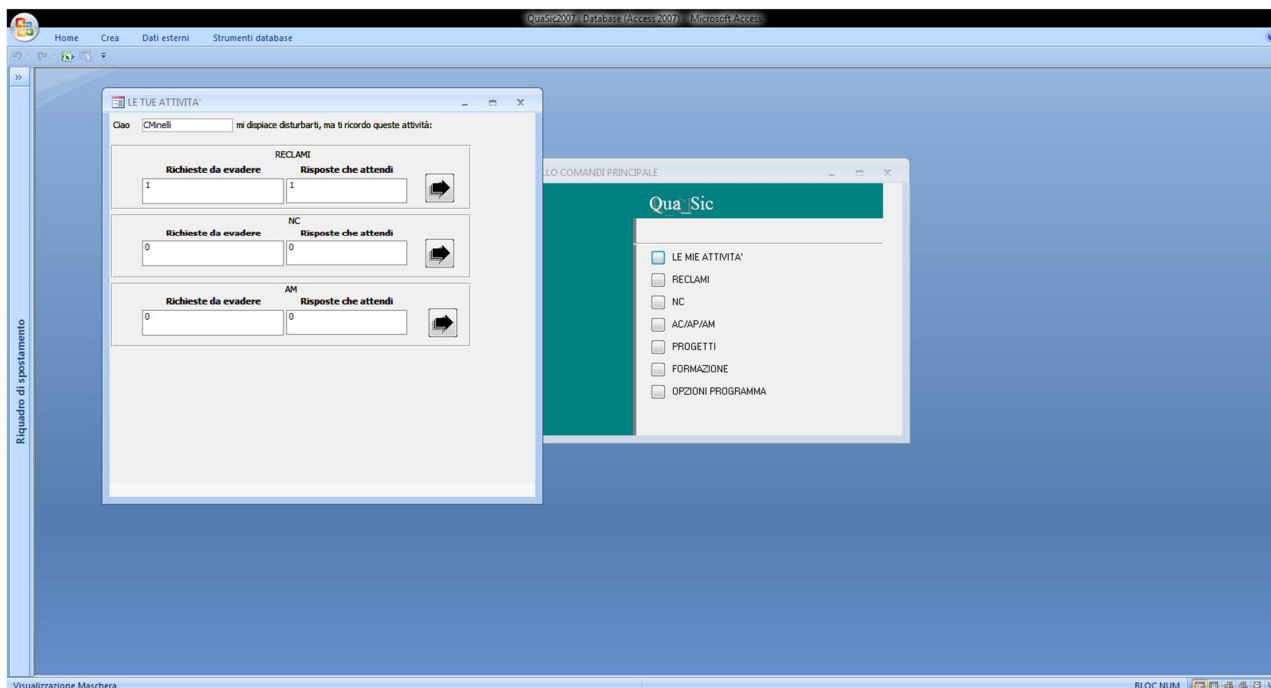
Ad ogni utente è assegnato un Nome Utente ed una Password (nota al solo utente).

Ad ogni utente possono essere assegnati o negati i diritti di accesso alle diverse funzioni del programma.

Criticità

Il programma è stato realizzato in Access 2003 e successivamente convertito in Access 2007. I meccanismi di autorizzazione ed assegnazione di password utente sono state modificate. **Al momento non conosco i nuovi meccanismi di autorizzazione.**

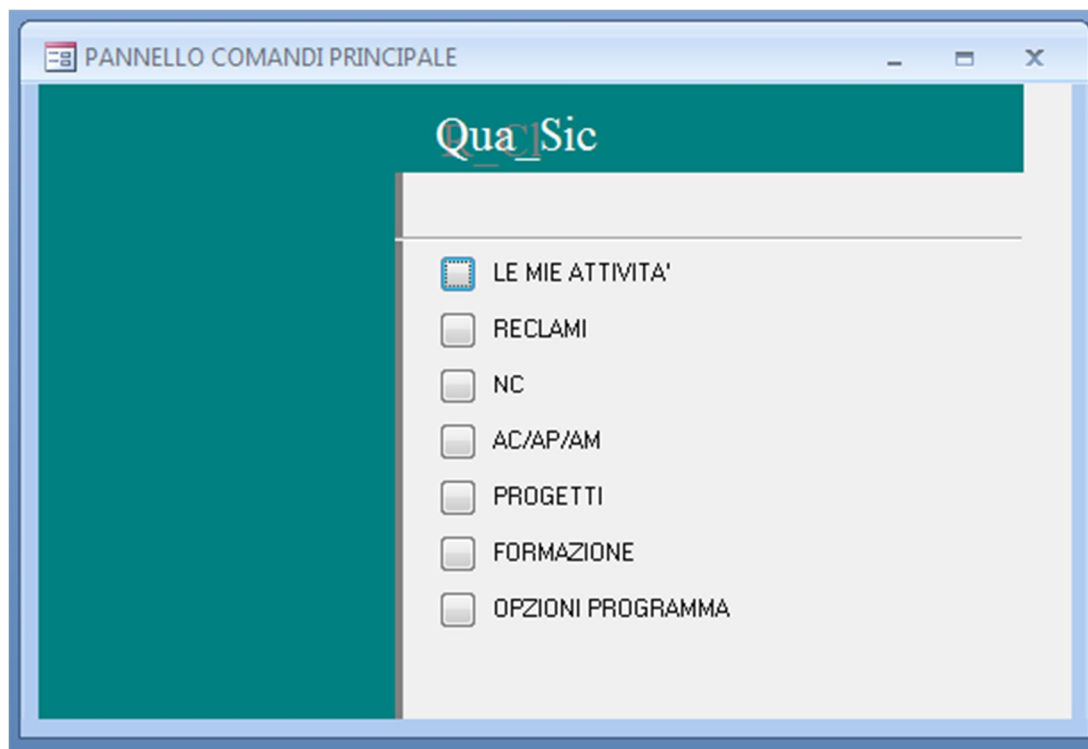
Prima Schermata



La prima schermata di QuaSic presenta:

- La maschera “Pannello Comandi Principale”
 - La “navigazione” fra le varie funzionalità del programma avviene, principalmente, selezionando una opzione di un “pannello comandi”
 - Contiene un elenco di bottoni corrispondenti ai diversi moduli o funzioni principali del programma.
- La maschera “Le Tue Attività”
 - Reclami, Non Conformità, Azioni Correttive, richiedono, in generale, la collaborazione di più persone all’interno della organizzazione. QuaSic dispone di un meccanismo di comunicazione tramite il quale un utente può notificare ad un collega una richiesta di collaborazione o informarlo sullo stato di avanzamento di un particolare processo. La maschera «Le Tue Attività» consente in ogni momento all’utente di monitorare lo stato delle attività per le quali ha richiesto o ricevuto richieste di collaborazione. L’utilizzo di questa opzione non è obbligatoria, ma può essere molto utile in quelle organizzazioni che richiedono la gestione condivisa dei processi. Torneremo su questa maschera più avanti.

Pannello Comandi Principale



Il Pannello Comandi Principale elenca tutti i moduli in cui è diviso il programma:

- Reclami;
- NC (Non Conformità);
- AC/AP/AM (Azioni Correttive/Azioni Preventive/Azioni di Miglioramento);
- PROGETTI (raggruppamenti di più Azioni volte a raggiungere uno specifico obiettivo di miglioramento);
- Formazione;

Inoltre dal Pannello Comandi Principale si può accedere a:

- Maschera “Le Mie Attività” che consente all’utente di raggiungere facilmente i Reclami, le NC, o le AC/AP/AM di sua competenza;
- OPZIONI PROGRAMMA
 - Un pannello comandi da cui attivare funzioni di configurazione del programma stesso il cui uso è riservato all’amministratore del programma.

Per attivarli basta fare clic sul tasto a sinistra della funzione. Facendo clic sul pulsante di «Reclami» si apre un nuovo pannello comandi contenente l’elenco delle funzioni che hanno a che fare con la gestione dei reclami

Maschera “Le Mie Attività”

LE MIE ATTIVITA'

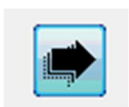
Ciao mi dispiace disturbarti, ma ti ricordo queste attività:

RECLAMI		
Richieste da evadere	Risposte che attendi	
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	
NC		
Richieste da evadere	Risposte che attendi	
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	
AM		
Richieste da evadere	Risposte che attendi	
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	

Questa maschera segnala all’utente CMinelli che ha una “Richiesta da Evadere” relativamente ad un qualche Reclamo. Questo significa che un altro utente del programma ha richiesto il suo intervento per la gestione di un reclamo.

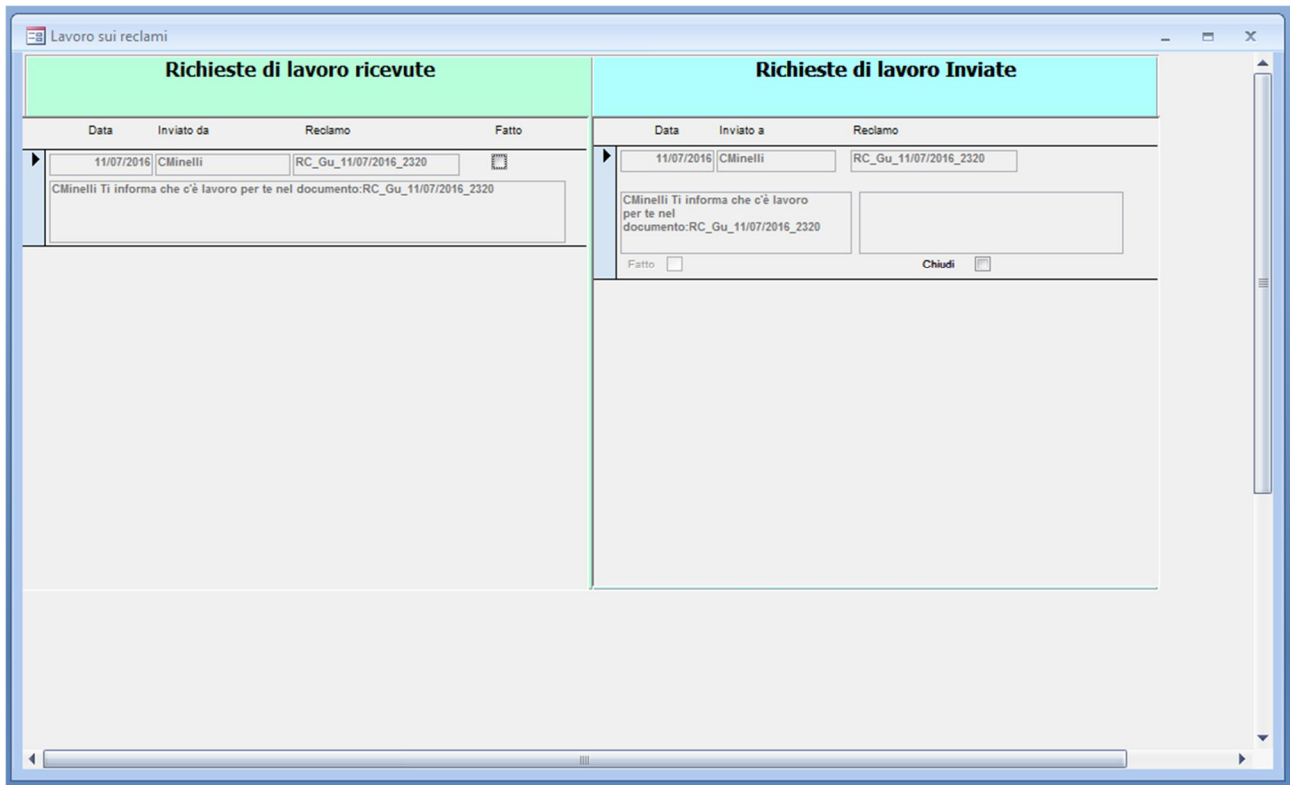
In modo analogo, il numero 1 nella casella “Risposte che attendi”, ricorda a CMinelli di essere in attesa di una risposta da parte di un collega a cui egli stesso ha inviato una richiesta di collaborazione per la gestione di un reclamo.

Pigiando il tasto



Nella sezione “Reclami”, sarà prontamente visualizzato un pannello contenente il dettaglio delle richieste ricevute/inviata da/a CMinelli.

Maschera “Lavoro sui Reclami”, “Lavoro sulle NC”, “Lavoro sulle AC/AP/AM”.



Cliccando sul selettore record alla sinistra della “Richiesta di Lavoro “



Si raggiunge immediatamente il documento su cui lavorare.

Modulo “Reclamo” per il quale è stata richiesta la collaborazione dell’utente.

RC_Gu_11/07/2016_23 Cliente 0000211939 Notifica Report Elimina

Registrazione Accertamento Soluzione Immediata Azione Correttiva Risposta Riesame Allegati

Resp. Registrazione

Reclamo RC RC_Gu_11/07/2016_2 2320 Stabilimento Gubbio CMinelli il 11-lug-16

Cliente MINELLI CLAUDIO Prodotto Tubi PVC SG

Riferimento Tubo SNI

Bolla n.ro II

Tipo di Reclamo - (Quello che segnala il cliente) Prodotti rotti o difettosi

Problema segnalato Accertamento / Analisi Richiesti allo Stabilimento di Gubbio

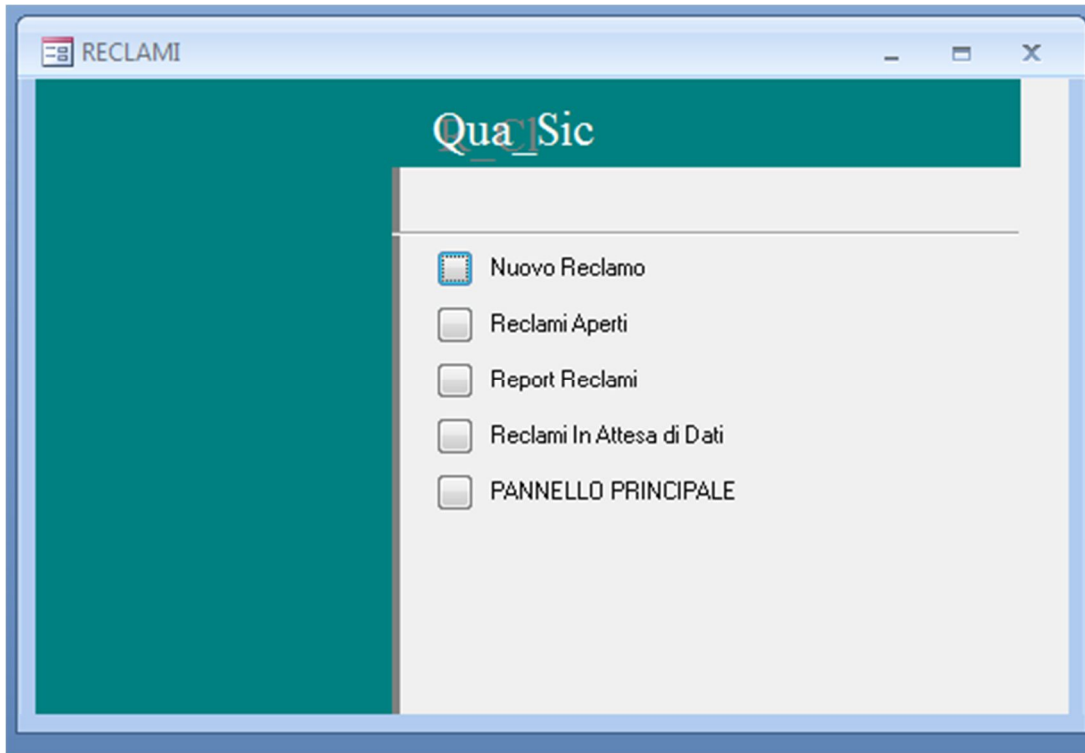
Marcato scolorimento

Nota dell'ufficio commerciale

Si noti che in questo caso CMinelli ha invitato la richiesta di collaborazione a sé stesso.

Nel caso specifico, questo è stato fatto per provare la funzione, ma in realtà potrebbe essere utilizzato dall’utente come sua promemoria.

Pannello Comandi Reclami



Maschera “Nuovo Reclamo”

The screenshot shows a software interface for creating a new complaint. At the top, there are buttons for 'Notifica', 'Report', and 'Elimina'. Below this is a navigation bar for 'Registrazione' with tabs for 'Accertamento', 'Soluzione Immediata', 'Azione Correttiva', 'Risposta', 'Riesame', and 'Allegati'. The main form contains several input fields: 'Reclamo' (with 'RC' and a masked field), 'Stabilimento' (with a dropdown and a green field), 'Cliente' (with a dropdown), 'Prodotto' (with a dropdown set to 'Altro'), 'Tipo di Reclamo' (with a dropdown set to 'Selezionare'), and 'Problema segnalato' (with a dropdown set to 'Accertamento / Analisi Richiesti allo Stabilimento di Gubbio'). There is also a large text area for 'Nota dell'ufficio commerciale'.

È la maschera utilizzata per inserire un nuovo reclamo. Si può notare che la maschera è composta da diverse schede che riflettono il processo di gestione del reclamo adottato dall'organizzazione dell'esempio:

- Registrazione;
- Accertamento;
- Soluzione Immediata e/o Azione Correttiva
- Risposta al Cliente;
- Riesame (delle eventuali Azioni Correttive)
- Allegati (registrazione di documenti correlati al reclamo)

Maschera “Reclami Aperti” (Selezione dei Reclami)

ReclamiApertiSelezione

Selezione reclami Da 01-set-14 A 30-set-14

Stabilimento Gubbio Problema * Causa * Risolti Si Controllato da QSA Si **AGGIORNA**

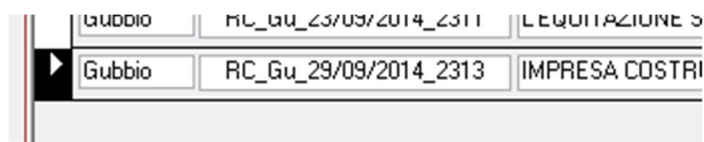
NomeUtente CMinelli

Stabilimento	Reclamo	Ragione_Sociale	Problema	Causa	Risolto	QSA
Gubbio	RC_Gu_01/09/2014_2292	NATURA S.R.L.	Errata quantità	Errore operatore logistica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gubbio	RC_Gu_04/09/2014_2305	SISPAC S.P.A.	Prodotti rotti o difettosi	Difetto di fabbricazione	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gubbio	RC_Gu_18/09/2014_2310	MACCARONI S.R.L.	Errata quantità	Errore dell'addetto al carico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Gubbio	RC_Gu_23/09/2014_2311	L'EQUITAZIONE S.R.L.	Errata consegna	Errore operatore logistica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gubbio	RC_Gu_29/09/2014_2313	IMPRESA COSTRUZIONI GIUSEPPE BELLO	Prodotti rotti o difettosi	Errore operatore logistica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Le fasi successive alla registrazione di un nuovo reclamo sono in generale eseguite in tempi successivi e da persone diverse da quello che le ha registrate.

Questa maschera consente di trovare agevolmente il reclamo su cui lavorare. Un metodo più rapido e diretto utilizza il meccanismo di notifica e la maschera «Le Mie Attività».

Facendo doppio clic sul selettore record relativo al reclamo su cui si deve lavorare



Si aprirà immediatamente la maschera contenente il reclamo selezionato.

Maschera “Reclamo” scheda “Registrazione”

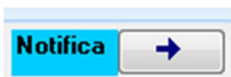
The screenshot shows a web application window titled "Reclamo". At the top, there are fields for "RC_Gu_29/09/2014_23", "Cliente" (0000082476), and buttons for "Notifica", "Report", and "Elimina". Below this is a navigation bar with tabs: "Registrazione", "Accertamento", "Soluzione Immediata", "Azione Correttiva", "Risposta", "Riesame", and "Allegati". The main form area is titled "Resp. Registrazione" and contains the following fields:

- Reclamo:** RC, RC_Gu_29/09/2014_2, 2313
- Stabilimento:** Gubbio, Pstrega, 29-set-14
- Cliente:** IMPRESA COSTRUZIONI GIUSEPPE E...
- Prodotto:** Tubi PVC NewPipe
- Riferimento:** mail cliente 26.09.2014- DDT 62002614 DEL 23.09.2014- DDT 62002645 DEL 24.09.2014
- Tubi PVC Fognatura UNI EN 1401 DN 500 SN8 Grigi**
- Tipo di Reclamo:** Prodotti rotti o difettosi
- Problema segnalato:** Accertamento / Analisi Richiesti allo Stabilimento di Gubbio
- Text area:** IL CLIENTE TRAMITE MAIL DEL 26.09.2014 CI SEGNALE CHE SULLE ULTIME FORNITURE LE GUARNIZIONI RISULTANO DANNEGGIATE E CHE DIVERSI TUBI SONO ARRIVATI TOTALMENTE PRIVI DI GUARNIZIONI.
- Nota dell'ufficio commerciale:** PROBLEMA SEGNALATO ALLA LOGISTICA (SIG. BRUNO GRELLI) ED AL LABORATORIO (SIG. ENRICO FERMI). IL SIG. FERMI PRENDERA' CONTATTI CON IL GEOM. COLLESI SI PER UN SOPRALUOGO SUL CANTIERE

L’organizzazione dell’esempio prevede che il Reclamo sia registrato dall’Ufficio Commerciale in quanto detentore dei rapporti con i clienti. In questa fase sono inseriti gli estremi del reclamo ed è individuato l’ente che dovrà «Accertare» la fondatezza del reclamo ed eventualmente «Analizzarne» le cause.

L’operatore che ha registrato il reclamo può «Firmarlo» con il suo Username. In seguito a ciò nessun utente potrà modificare quanto riportato in questa scheda a meno che l’utente che l’ha registrata la liberi.

Si noti, nella riga superiore dei controlli della maschera, la presenza del tasto notifica.



Premendo su questo tasto l’utente che ha registrato il reclamo può informare uno o più colleghi dell’avvenuta registrazione del reclamo ed eventualmente richiedere collaborazione.

Maschera "Work Flow – Send a Message"

WorkFlowItem: 1955 DataIns: 15-set-16

TipoDocumento: RC NroDocumento: RC_Gu_29/09/2014_2313 Documento Id: ###

NomeUtente: Efermi

NotaMittente: Pstrega ti informa che c'è lavoro per te nel documento:RC_Gu_29/09/2014_2313 Enrico, per favore, mettili subito in contatto con il geometra Collesi, tel. 340.23.45.787 della IMPRESA COSTRUZIONI GIUSEPPE BELLO. Hanno un problema con le guarnizioni.]

Da questa maschera l'utente Pstrega, dell'Ufficio Commerciale, richiede a Efermi, del Laboratorio/Controllo Qualità di analizzare il reclamo in oggetto.

Nella finestra "Le Mie Attività" di Efermi il contatore delle "Richieste da evadere" sarà incrementato di una unità.

Nella finestra "Le Mie Attività" di Pstrega il contatore delle "Risposte che attendi" sarà incrementato di una unità.

Maschera “Reclamo” scheda “Accertamento”

The screenshot shows a web application window titled "Reclamo". At the top, there is a header bar with the following elements: a search icon, the text "Reclamo", and window control buttons. Below this is a navigation bar with buttons for "Notifica", "Report", and "Elimina". A secondary bar contains tabs for "Registrazione", "Accertamento", "Soluzione Immediata", "Azione Correttiva", "Risposta", "Riesame", and "Allegati".

The main content area is divided into several sections:

- A green bar with the text "Compilatore Accertamento e Analisi" and "Efermi".
- A yellow bar with the text "Accertamento / Analisi a cura dello" and "Stabilimento di Gubbio".
- A date field set to "30/09/2014".
- An "Accertamento" section with a sub-section "Accettato" and a checked checkbox. The text below reads: "Contattato il geom. (tel. 3385249164) preso appuntamento ed effettuato il sopralluogo in cantiere in data 29/09/2014. Arrivato in cantiere sono stati visionati circa 40 tubi, dal controllo si evidenzia che alcuni hanno la guarnizione inserita non correttamente vedi foto allegata. Tutte le guarnizioni posizionate in maniera non corretta sono state rimosse e riposizionate nella maniera corretta. Su un intero bancale 4 trubi non erano state inserite le guarnizioni. Ho consegnato all'impresa le guarnizioni mancanti ed alcuni anelli di rinforzo come richiestoci. Infine ho spiegato loro, nel caso in cui dovessero togliere una guarnizione inserita male, la corretta procedura di inserimento della stessa nella sede del bicchiere utilizzando e bagnando sia la sede che la guarnizione con acqua e sapone."
- An "Analisi" section with a sub-section "Causa del problema" and a dropdown menu set to "Errore operatore logistica". The text below reads: "L'installazione delle guarnizioni nei tubi è una mansione assegnata agli operatori della Logistica, durante la fase di preparazione del carico. Gli operatori hanno avuto grosse difficoltà nell'installare le guarnizioni a causa della eccessiva resistenza dovuto all'anello antisfilamento."

L'addetto al Controllo Qualità, Enrico Fermi, si accerta della fondatezza del reclamo, in questo caso con un sopralluogo in cantiere, e ne analizza le cause.

Maschera "Reclamo" scheda "Soluzione Immediata"

Reclamo

RC_Gu_29/09/2014_23 Cliente 0000082476
Notifica ➔ **Report** 📎
Elimina ✖!

Registrazione Accertamento Soluzione Immediata Azione Correttiva Risposta Riesame Allegati

Firma Soluzione Pstrega
Risolto
Data Soluzione: 29/09/2014

Soluzione Immediata

Sostituzione Gratuita

Sostituzione di tutte le guarnizioni montate male e danneggiate. Istruzione del personale del cliente su come installare correttamente le guarnizioni e su come verificarne la corretta installazione.

In attesa di informazioni Cliente ID: 0000082476

Ordine Stato DDT Fattura

Nota di credito / debito Importo credito / debito € 0,00

La soluzione immediata è stata la sostituzione delle guarnizioni difettose operate direttamente da Enrico Fermi durante il sopralluogo di accertamento del reclamo.


Maschera “Reclamo” scheda “Azione Correttiva”

Reclamo	
RC_Gu_29/09/2014_23	Cliente 0000082476
Notifica →	Report
Elimina	
Registrazione Accertamento Soluzione Immediata Azione Correttiva Risposta Riesame Allegati	
Tipo di Reclamo - (Quello che segnala il cliente)	Prodotti rotti o difettosi
Causa del problema	Errore operatore logistica
Soluzione Immediata	Sostituzione Gratuita
Sostituzione di tutte le guarnizioni montate male e danneggiate. Istruzione del personale del cliente su come installare correttamente le guarnizioni e su come verificarne la corretta installazione.	
FirmaAZC: Efermi	Data Inizio AZC: 30/09/2014
Stato dell'Azione Correttiva	Completata
Descrizione dell' Azione Correttiva	Data Completamento AZC: 30/09/2014
Per facilitare il corretto inserimento della guarnizione nella sede del bicchiere verrà utilizzata acqua e sapone. La procedura da mettere in atto è: Operazione 1: Bagnare la guarnizione con acqua e sapone tramite appositi contenitori a spruzzo. Operazione 2: Bagnare la sede della guarnizione del bicchiere con acqua e sapone tramite appositi contenitori a spruzzo. Operazione 3: Inserire la guarnizione controllando che l'anello di rinforzo e la guarnizione siano posizionati nella maniera corretta, se diversamente rimuovere la guarnizione e ripetere l'operazione ripartendo dal punto 1.	


Come azione correttiva Enrico Fermi propone una procedura scritta su come inserire le guarnizioni e la formazione degli operatori della Logistica incaricati dell'operazione.

Maschera "Reclamo" scheda "Risposta"

Reclamo

RC_Gu_29/09/2014_23 Cliente 0000082476 **Notifica** → **Report**  **Elimina** ✕

Registrazione Accertamento Soluzione Immediata Azione Correttiva Risposta Riesame Allegati

Destinatario eventuale fax di risposta Sig. Collesi 

Oggetto:
Conferma esecuzione sopralluogo.

Egregio Geometra Collesi,
le confermiamo che il giorno 29/09/2014 sarò in cantiere per verificare ed eventualmente sostituire le
guarnizioni difettose.
Il mio numero è 335.67.83.345
Cordiali saluti
Enrico Fermi

Firma Risposta: Efermi

In questo caso la scheda Risposta è stata utilizzata per confermare la data del sopralluogo.

Dopo aver compilato i campi della maschera premere il tasto



Sarà immediatamente visualizzato il modulo di risposta da inviare via fax o come allegato di una mail.

Report "Fax"

 CioMintools_Sw cio.mintools@gmail.com	Gubbio 09-15-2014	Pagina 1 di 1
Cod.Fisc.e P.IVA 0123456789 Cap.Soc.€ 100.000 i.v- Trib.Di Perugia - Reg.Soc.n.1ABC2C.C.I.A.A.di Perugia n.1ABD1		

Da <i>New Pipe S.p.a</i> <i>Via dei Musicisti, 31</i> <i>06024 Gubbio (PG) ITALIA</i> Tel.075/923456 Fax 923456 http://www.NewPipe.it -email:newpipe@np.it Enrico Fermi	A IMPRESA COSTRUZIONI GIUSEPPE BELLO LARGO BRUSCA 60123 FOSSO SAN VENAN IT Tel 0777/876543 Fax 0777-812345 C.A Sig. Collesi
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Oggetto: Nostro rif.reclamo n.ro **RC_Gu_29/09/**

Conferma esecuzione sopralluogo.

Egregio Geometra Collesi,
le confermiamo che il giorno 29/09/2014 sarò in cantiere per verificare ed eventualmente sostituire le guarnizioni difettose.
Il mio numero è 335.67.83.345
Cordiali saluti
Enrico Fermi

Maschera "Reclamo" scheda "Riesame"

Reclamo

RC_Gu_29/09/2014_23 | Cliente | 0000082476 | **Notifica** → **Report** | **Elimina** ✖

Registrazione | Accertamento | Soluzione Immediata | Azione Correttiva | Risposta | **Riesame** | Allegati

Firma QSA: Minelli | Completato | Data: 12/11/2014

NotaAQ Valutazione dell'esito dell'eventuale azione correttiva: Sufficiente

La procedura indicata dal Laboratorio viene applicata correttamente e ha risolto i problemi di difficile inserimento delle guarnizioni.

Dopo un tempo ritenuto congruo il responsabile del sistema di gestione riesamina gli esiti dell'azione correttiva.

Maschera “Reclamo” scheda “Allegati”

Reclamo

RC_Gu_29/09/2014_23 Cliente 0000082476 Notifica Report Elimina

Registrazione Accertamento Soluzione Immediata Azione Correttiva Risposta Riesame Allegati

Collegamento	Descrizione	Data	Proprietario
File	RC_Gu_29-09-2014_2313_20140929_152507.jpg		Efermi

Foto inserimento guarnizione

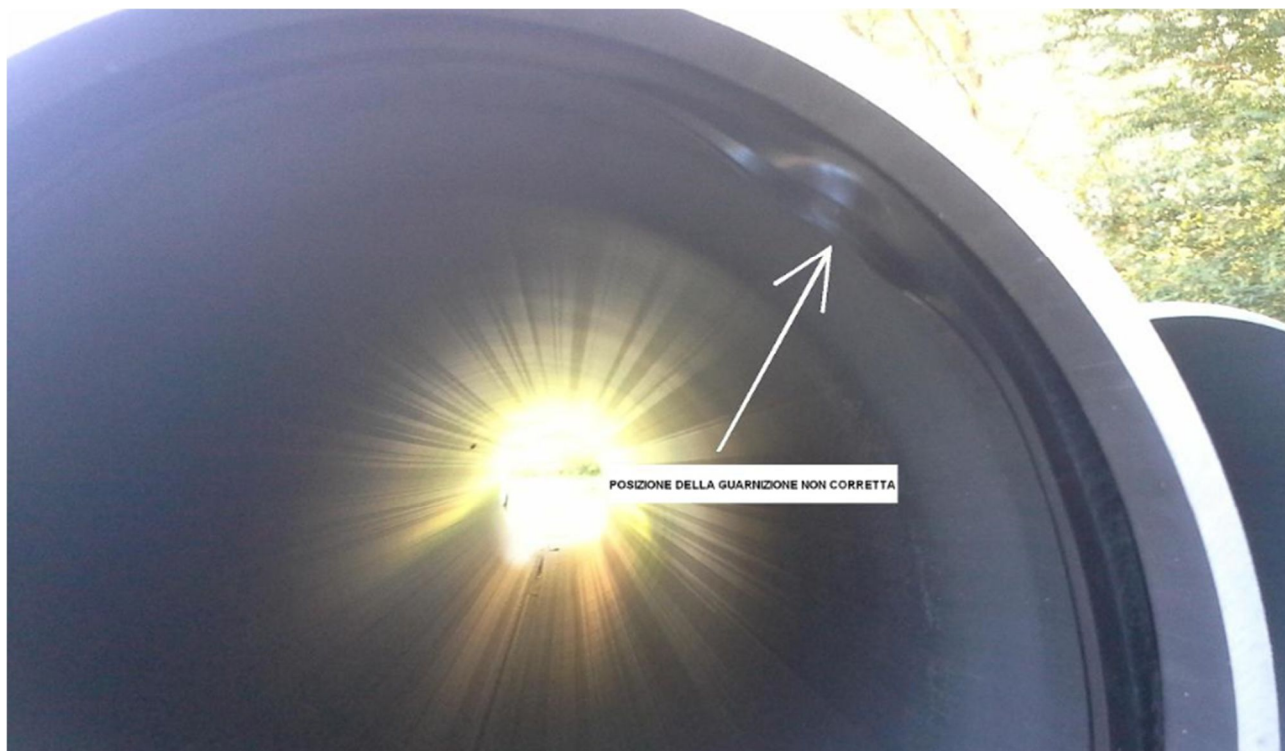
Questo file può essere cancellato solo dal proprietario

Allega per allegare un nuovo documento clicca qui

Efermi ha allegato al reclamo una foto che evidenzia il problema.

Visualizzazione Allegato

Premendo il pulsante “APRI” chiunque potrà visualizzare l’allegato:



Report Reclamo

Cliccando sul pulsante



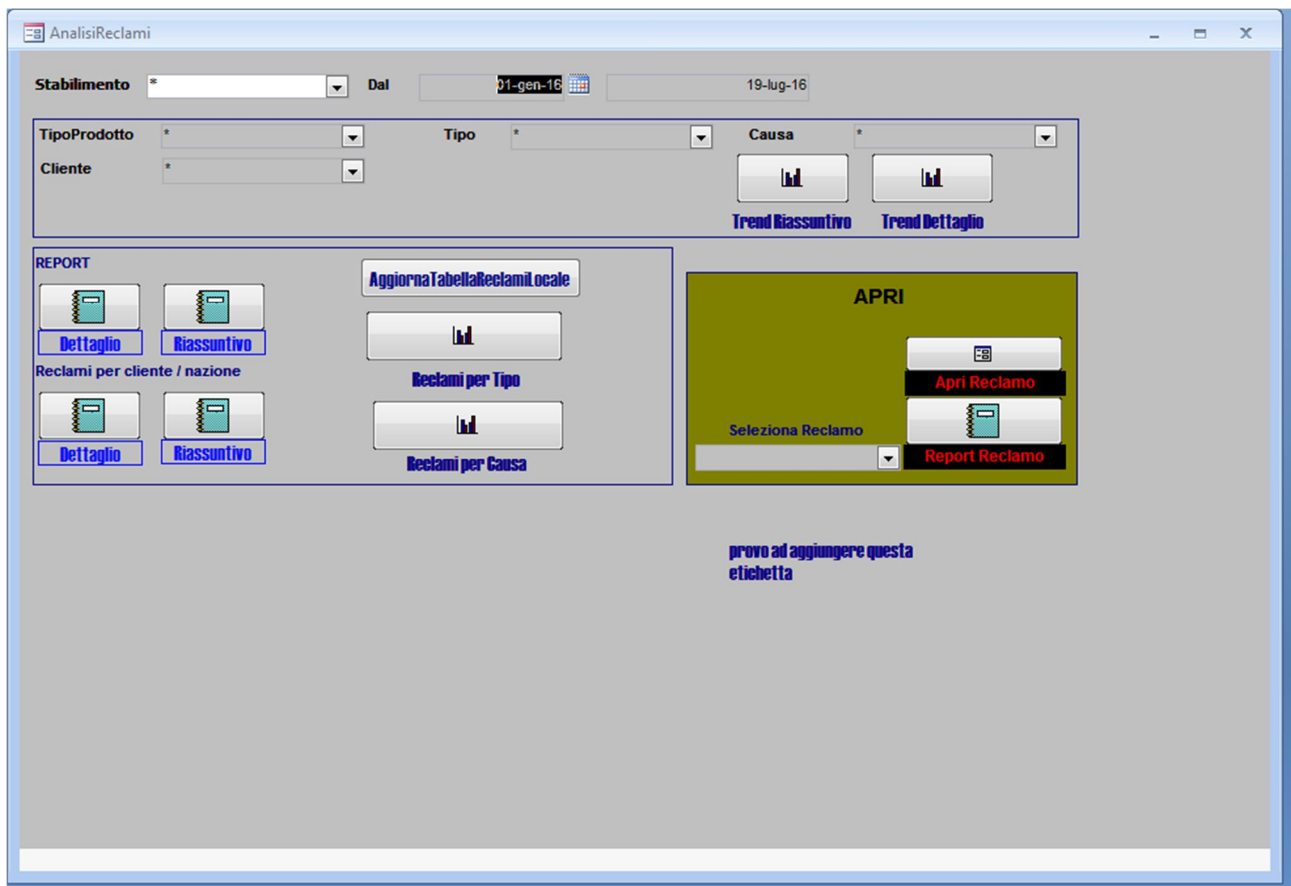
viene visualizzato il report relativo al reclamo completo in tutte le sue sezioni

Modulo Gestione Redami		Modulo OTG - Revisione 5 del 21/08/2014
Stabilimento: Cubbio		R.C. Cui. 29/09/2014 2515
Sezione 1: Registrazione Pierpa. 29/09/2014		
Cliente: IMPRESA COSTRUZIONI GIUSEPPE DEL LARGO SERRICA 60122 FOSCO SAN VENANZIO Tel: 0777874643 TFA: 0777-412346	Prodotto (Fornitore e Quantità): Tubi PVC NavPig Tubi PVC Fognatura UNI EN 1401 DN 500 SNS Grigi	
Problema segnalato dal cliente: Problemi in cantiere Note dell'Ufficio Commerciale: IL CLIENTE TRAMITE MAIL DEL 26/09/2014 CI SEGNALE CHE SULLE ULTIME FORNITURE LE GUARNIZIONI RISULTANO DANNEGGIATE E CHE DIVERSI TUBI SONO ARRIVATI TOTALMENTE PRIVI DI GUARNIZIONI. PROBLEMA SEGNALATO ALLA LOGISTICA (SIG. BRUNO GRELLI) ED AL LABORATORIO (SIG. ENRICO FERMI). IL SIG. FERMI PRENDERA' CONTATTI CON IL GEOM. COLLESI SI PER UN SOPRALUOGO SUL CANTIERE		
Sezione 2: Accertamento e Analisi E/anna. 30/09/2014		
Sezione 2.1: Accertamento Accertat <input checked="" type="checkbox"/>		
Contattato il geom. (tel. 3332240164) presso appuntamento ed effettuato il sopralluogo in cantiere in data 29/09/2014. Arrivato in cantiere sono stati visitati circa 40 tubi, dal controllo si evidenzia che alcuni hanno la guarnizione mancante non correttamente vedi foto allegate. Tutte le guarnizioni posizionate in maniera non corretta, sono state rimosse e riposizionate nella maniera corretta. Su un insieme di circa 40 tubi non erano state installate le guarnizioni. Ho consegnato all'impresa le guarnizioni mancanti ed alcuni n. di rifondere come richiesto. Infine ho spiegato loro, nel caso in cui dovessero togliere una guarnizione in cantiere, la corretta procedura di rimontaggio della stessa nella sede del bicchiere utilizzando la sonda che la guarnizione con acqua e sapone.		
Sezione 2.2: Analisi Causa del problema: Errore operatore legatico		
L'installazione delle guarnizioni nei tubi è una mansione assegnata agli operatori della Logistica, durante la fase di preparazione di campo. Gli operatori hanno avuto grossi difficoltà nell'installare le guarnizioni a causa della eccessiva resistenza dovuta all'attuale aerificazione.		
Sezione 3: Soluzione immediata Pierpa. 30/09/2014 Risolto <input checked="" type="checkbox"/>		
Sostituzione di tutte le guarnizioni montate male e danneggiate. Istruzione del personale del cantiere su come installare correttamente le guarnizioni e su come verificarne la corretta installazione.		
Ordine:	No la Credito/Debit	€ 0,00
Mantenimento eventuali altri AzC: nessuno		
Sezione 4: Eventuale Azione Correttiva E/anna. 30/09/2014		
Stato Azione Correttiva	Completata	Al 30/09/2014
Report Reclami		Pagina 1 di 2

Modulo Gestione Redami		Modulo OTG - Revisione 5 del 21/08/2014
Stabilimento: Cubbio		R.C. Cui. 29/09/2014 2515
Per facilitare il corretto inserimento della guarnizione nella sede del bicchiere verrà utilizzata acqua e sapone. La procedura da mettere in atto è: Operazione 1: Bagnare la guarnizione con acqua e sapone tramite appositi contenitori a spruzzo. Operazione 2: Bagnare la sede della guarnizione del bicchiere con acqua e sapone tramite appositi contenitori a spruzzo. Operazione 3: Essere la guarnizione controllando che l'anello di rinforzo e la guarnizione siano posizionati nella maniera corretta, se diversamente rimuovere la guarnizione e ripetere l'operazione partendo dal punto 1.		
Sezione 5: RIEBAME CM/area 12/11/2014 Completo <input checked="" type="checkbox"/>		
Valutazione Esito eventuale Azione Correttiva: Sufficiente La procedura indicata dal Laboratorio viene applicata correttamente e ha risolto i problemi di difficile inserimento delle guarnizioni.		
Report Reclami		Pagina 2 di 2

Maschera Analisi Reclami

Dal pannello comando Reclami, mediante il bottone Report Reclami si accede alla maschera Analisi Reclami che consente di analizzare i dati dei reclami attraverso un gran numero di report già predisposti:



La maschera Analisi Richiami contiene una sezione attraverso la quale è possibile impostare filtri di ricerca su diversi campi della tabella reclami o tabelle ad essa collegate.

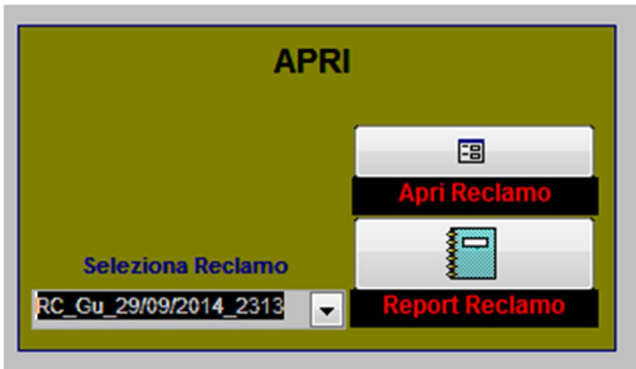
I campi disponibili per il filtraggio sono:

- Stabilimento;
- Periodo temporale dal: ... al: ...;
- Tipo di prodotto oggetto del reclamo;
- Tipo di reclamo:
 - Prodotti rotti o difettosi;
 - Errata quantità;
 - Errata consegna;
 - Errata fatturazione;
 - ----
- Causa del reclamo:
 - Difetto di fabbricazione;
 - Danneggiamento durante il trasporto;
 - Danneggiamento durante le operazioni di carico;
 - Errore del trasportatore;

- Errore dell'addetto al carico;
- Errore dell'addetto commerciale;
-
- Cliente

Dopo aver impostato le suddette chiavi di ricerca è possibile richiamare uno qualsiasi dei report disponibili tramite la pressione del relativo bottone.

È anche possibile accedere alle schede di dettaglio di tutti i reclami che soddisfano i filtri di ricerca:



Reclamo

RC_Gu_18/09/2014_23 | Cliente | 0000199595 | **Notifica** → **Report** | **Elimina** ✕

Registrazione | Accertamento | Soluzione Immediata | Azione Correttiva | Risposta | Riesame | Allegati

Resp. Registrazione

Reclamo **RC** | **RC_Gu_18/09/2014_2** | 2310 | Stabilimento **Gubbio** * | il **18-set-14**

Cliente **MACCARONI S.R.L.** | Prodotto **Tubi PVC NewPipe**

Riferimento
DDT 82111111 del 19.09.2014-- DDT 821111222 del 16.09.2014 | n.244 tubi SuperEdil dn 80 x2- n.228 tubi SuperEdil dn63x1n.405 tubi Edil dn 80x2- n. 38 tubi SuperEdil dn 160x1- 19 tubi SuperEdil dn 110x1- n. 376 tubi Edil 125x1

Tipo di Reclamo - (Quello che segnala il cliente) **Errata quantità**

Problema segnalato **Accertamento / Analisi Richiesti allo Stabilimento di Gubbio**

Allo scarico risultano mancanti n. 38 tubi SuperEdil dn 160 x1 e n. 19 tubi SuperEdil dn 110x1. Tutto il resto è stato reso perché spedito in più rispetto a quello richiesto

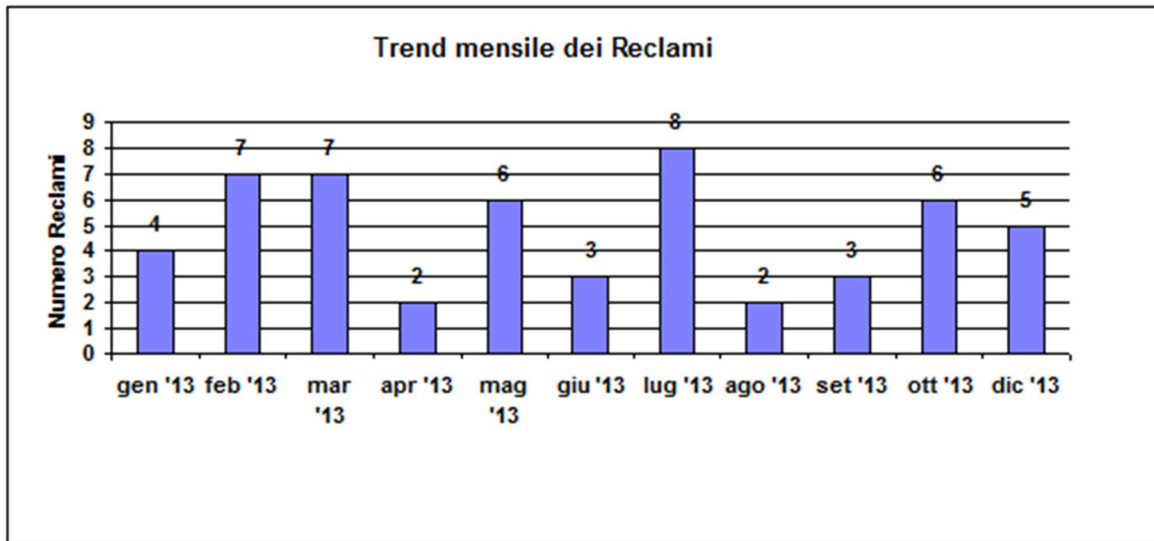
Nota dell'ufficio commerciale
si accetta il reso con verifica delle quantità da parte dell'ufficio ricevimento merci.

Seguono esempi di alcuni report disponibili:

Report Trend Mensile Reclami – riassuntivo

TREND MENSILE RECLAMI

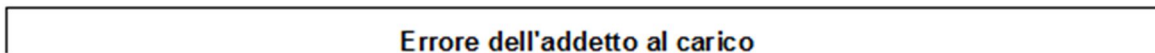
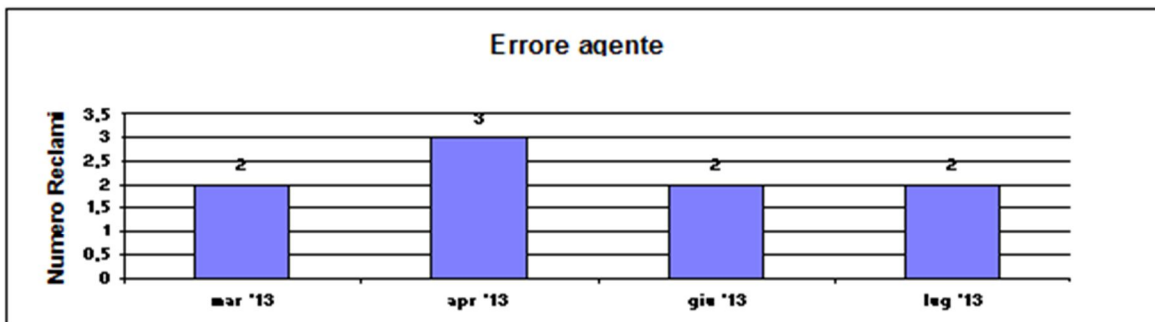
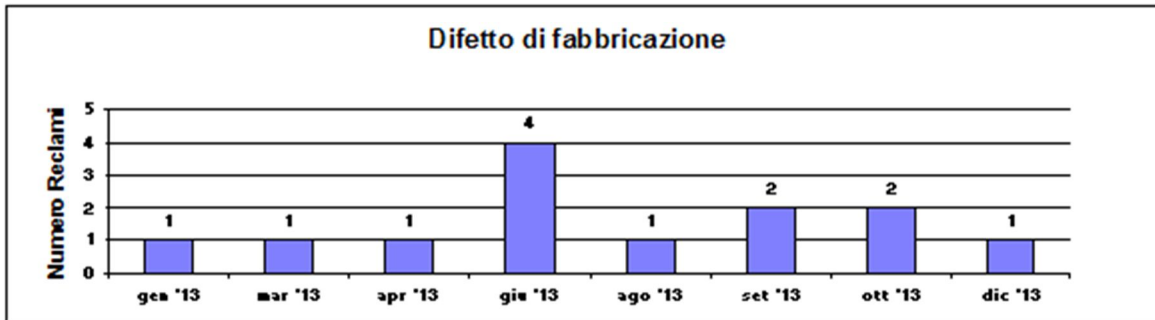
Stabilimento	Levate	Dal	01/01/2013	Al	31/12/2013
Oggetto dei reclami *		Prodotti *		Problemi *	



Report Trend Mensile Reclami – per causa

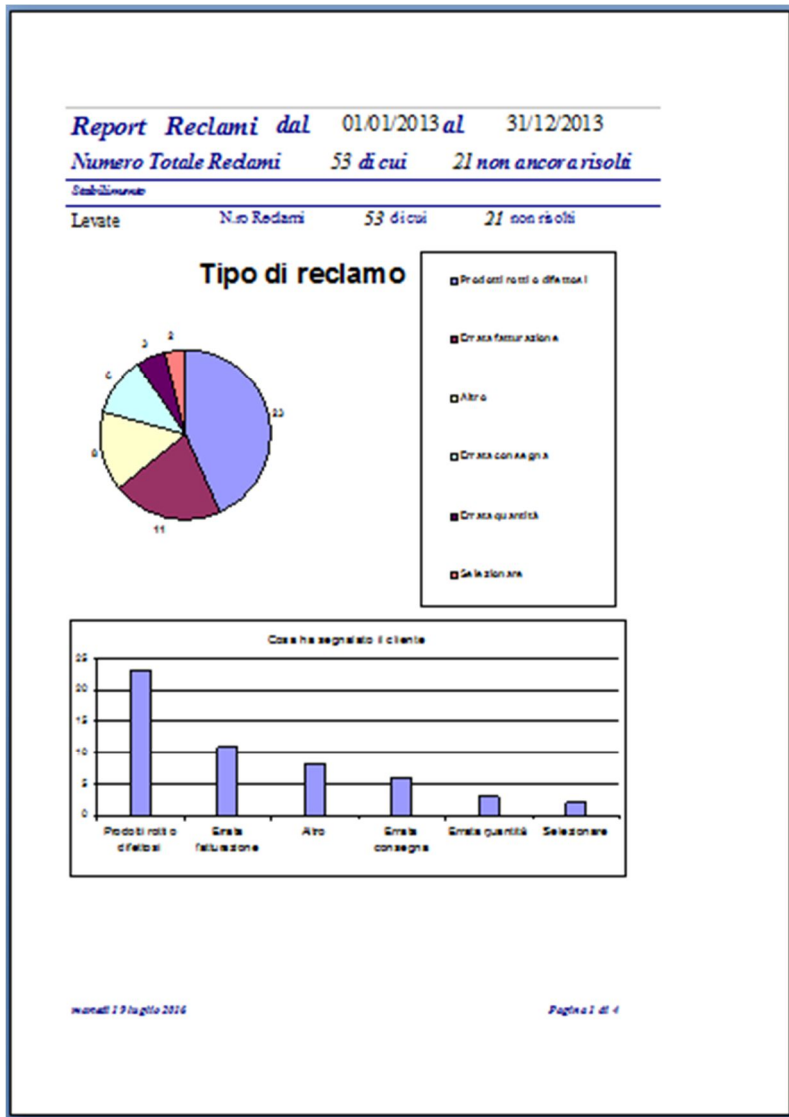
TREND MENSILE RECLAMI

Stabilimento Gubbio	Dal 01/01/2013	Al 31/12/2013
Oggetto dei reclami *	Prodotti *	Problemi *

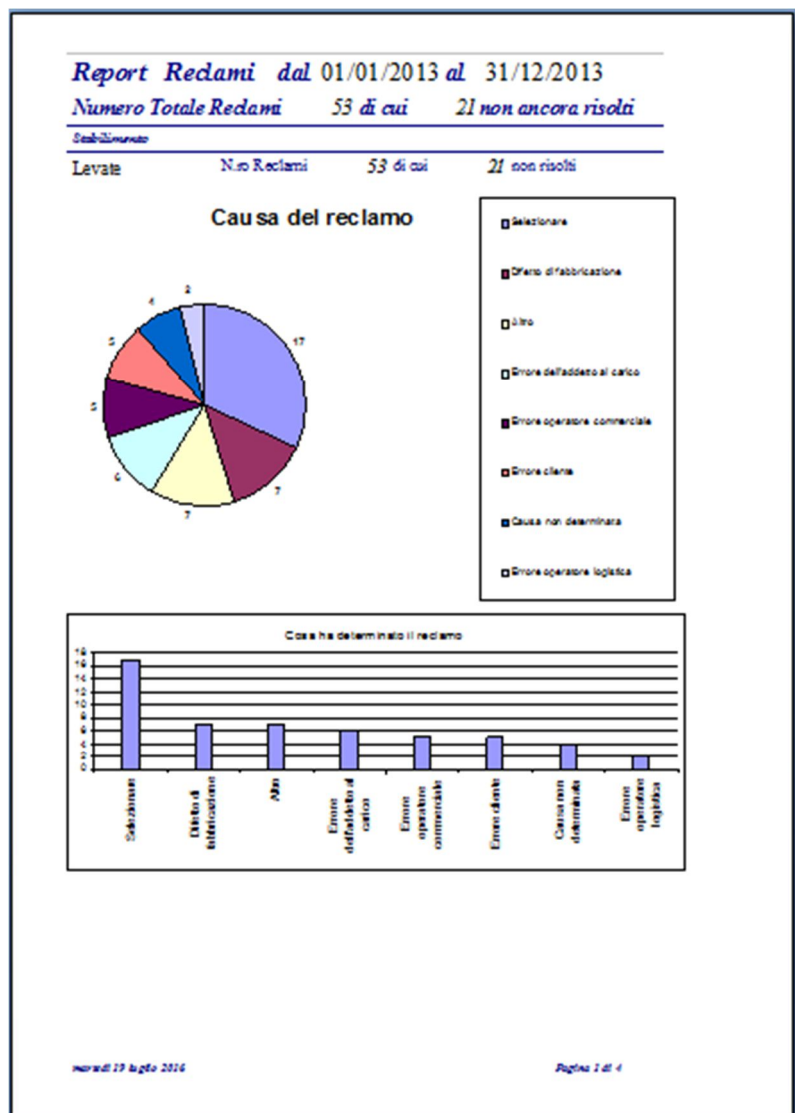


d

Report Reclami per Tipo



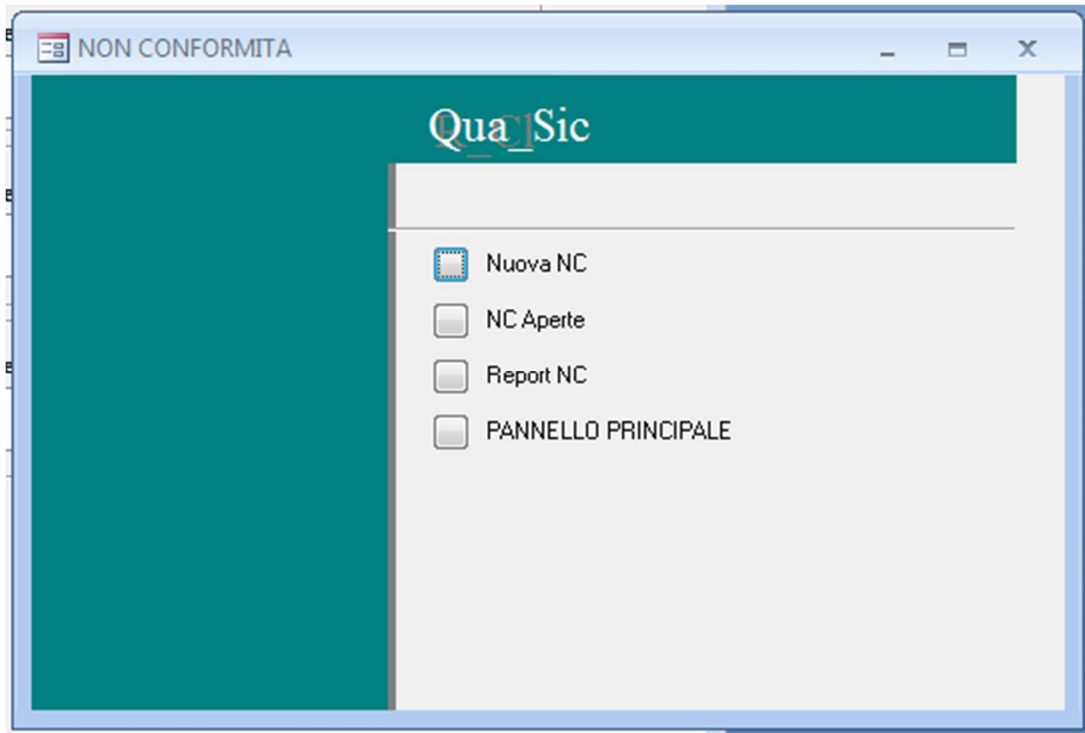
Report Reclami per Causa



Report Reclami per Nazione e / o Cliente

E' possibile richiamare report di reclami per cliente raggruppati per nazione con diversi livelli di dettaglio.

Pannello Comandi Non Conformità, NC



La struttura delle maschere relative alle Non Conformità è identica a quella delle maschere dei Reclami.

In effetti un Reclamo non è altro che una Non Conformità rilevata all'esterno della Organizzazione, dal Cliente.

Maschera Non Conformità

Non Conformità

Notifica
Report
Elimina

Rilevazione/Accertamento
Risoluzione Immediata
Analisi
AzioneCorrettiva
Riesame
Allegati

Questa sezione va compilata a cura del responsabile dell'ente di controllo che ha rilevato la non conformità: Controllo Qualità Prodotto o Sistema di Gestione

Resp. Rilevazione Accertamento

Non Conformità	NC	NC_Gu_17/09/2013_706	706	Stabilimento	Gubbio	*	il	17-set-13
----------------	----	----------------------	-----	--------------	--------	---	----	-----------

Oggetto Cd_prodo

Derivazione a 45° DN 200 bave esterne ed interne

Processo / Ente responsabile della NC

Descrizione della NC

Bave sul punto di iniezione, bave interne, a causa delle bave vicino alla materozza il robot a volte lascia cadere il pezzo, se l'operatore non ripristina subito l'allarme la pressa si ferma e quando riparte la seconda stampata non viene piena.
Dalle ore 6 alle ore 10 sono state scartate 8 derivazioni.
Vedi foto allegate

Modalità del rilievo

Riferimenti / Doc. allegati

In base all'oggetto ed alla descrizione, il rilevatore della Non Conformità classifica la stessa ed individua e informa il responsabile della soluzione.
In caso di controversie viene informato il responsabile del sistema di gestione

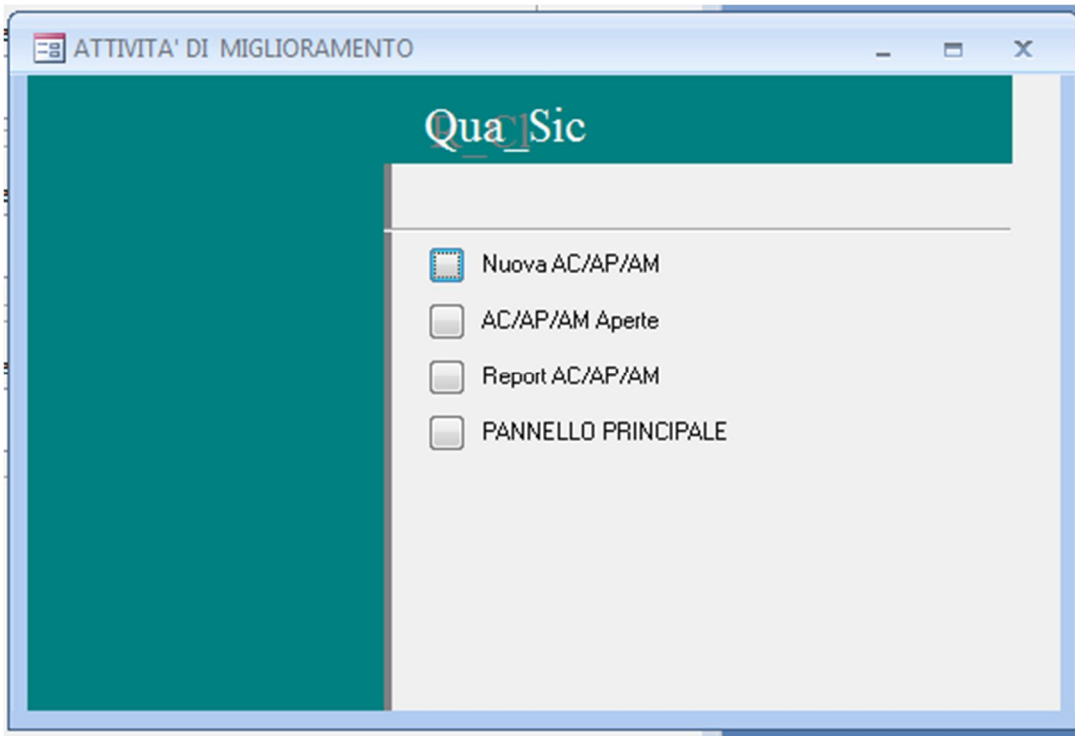
Report Non Conformità

Reporto di non conformità		Modulo 010 - Revisione 4 del 21/08/2012
NC_Gu_17/09/2013_708	Unità operativa di Gubbio	Controllo qualità prodotto
Rilevazione/Accertamento		
Oggetto della NC	cd_prodo 230R2102200	
Deviazione 45° DN 200	bave esterne ed interne	
NC relativa a:	Selezione	
<p>Deve sul punto di iniezione, bave interne, e cause delle bave sono alla materialità il robot e volte lascia cadere il pezzo, se lo pestone non riparte subito il stampo la pezza si ferma e quando riparte la seconda stampata non viene piena. Dall'ora 8 alle ore 10 sono state scartate 5 deviazioni. Vedi foto allegate.</p>		
Modalità del rilevamento	Del Laboratorio durante il controllo in PRODUZIONE	
Allegati		
Firma responsabile rilevazione /Accertamento	*	17/09/2013
Analisi: valutazione delle cause <input checked="" type="checkbox"/>		
Causa della NC:	SELEZIONE	
Le bave sono state causate dall'usura dello stampo.		
Firma responsabile analisi	*	17/09/2013
Soluzione Immediata <input type="checkbox"/>		
Risoluzione immediata	Selezione	
<p>I pezzi vengono tutti ripuliti dall'operatore, tutte le bave vengono tolte manualmente. È stato compilato il modulo scheda rilevazioni guasti stampi. Raro. Ritiro al momento che smonterà lo stampo applicherà il modulo sullo stampo in modo che quando verrà portato in officina si interverrà sulle problematiche rilevate.</p>		
Firma responsabile soluzione	cccccccc	17/09/2013
Eventuale Azione Correttiva		
Stato Azione Correttiva	N.A.	AI 01/01/2008
Lo stampo verrà portato in officina per essere riparato.		
Ritenimenti eventuali oltre ACC		
Firma responsabile AZC	*	17/09/2013
Risame <input type="checkbox"/>		
Valutazione Esito eventuale Azione Correttiva	Non Applicabile	
Firma responsabile Risame	*	17/09/2013
Report Non Conformità		Pagina 1 di 1

Maschera Analisi Non Conformità

The screenshot displays the 'AnalisiNC' application window. At the top, there is a search filter for 'Stabilimento' with a dropdown menu containing an asterisk, and a date range from '01-gen-13' to '19-lug-13'. Below this, a table header is visible with columns: 'Processo', 'NC_Descrizione', 'NC_Cause', and 'Soluzioni', each followed by a dropdown menu containing an asterisk. The main area is titled 'REPORT' and contains several interactive elements: a 'Dettaglio' button, a 'Riassuntivo' button, and an 'Aggiorna Tabella NC loc' button. On the right side, there are four chart-based report options: 'Trend Mensile', 'Trend Dettaglio', 'Per Tipo', 'Per Causale', and 'Per soluzione Immediata'. A central green box labeled 'APRI' contains a dropdown for 'N.ro NC' and two buttons: 'Apri NC' and 'REPORT NC'.

Pannello Comandi AC/AP/AM

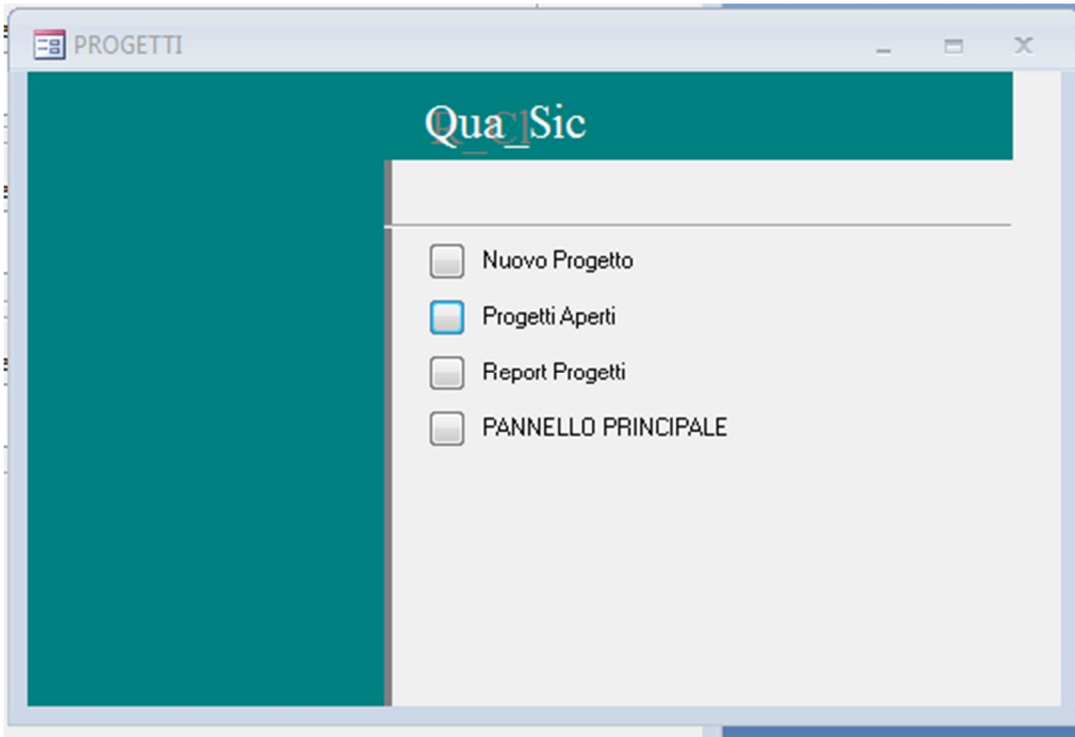


Anche le maschere per la gestione delle Azioni Correttive / Preventive / di Miglioramento hanno una struttura simile a quelle dei Reclami e delle NC.

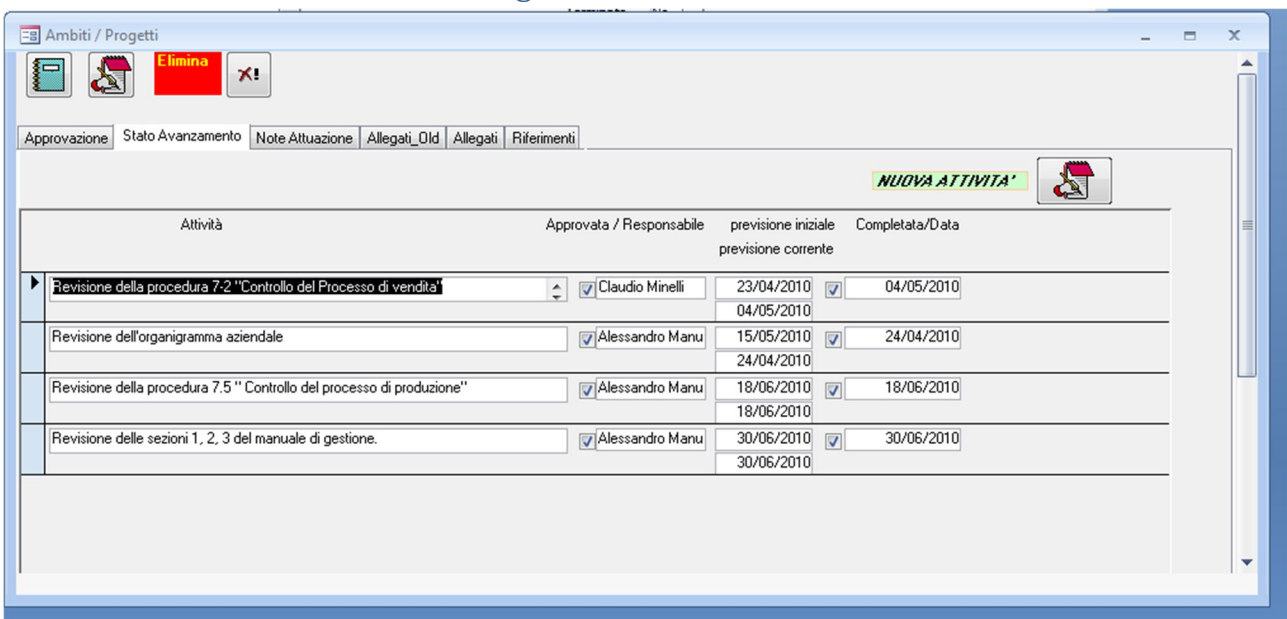
Maschera AC/AP/AM

Pannello Comandi Progetti

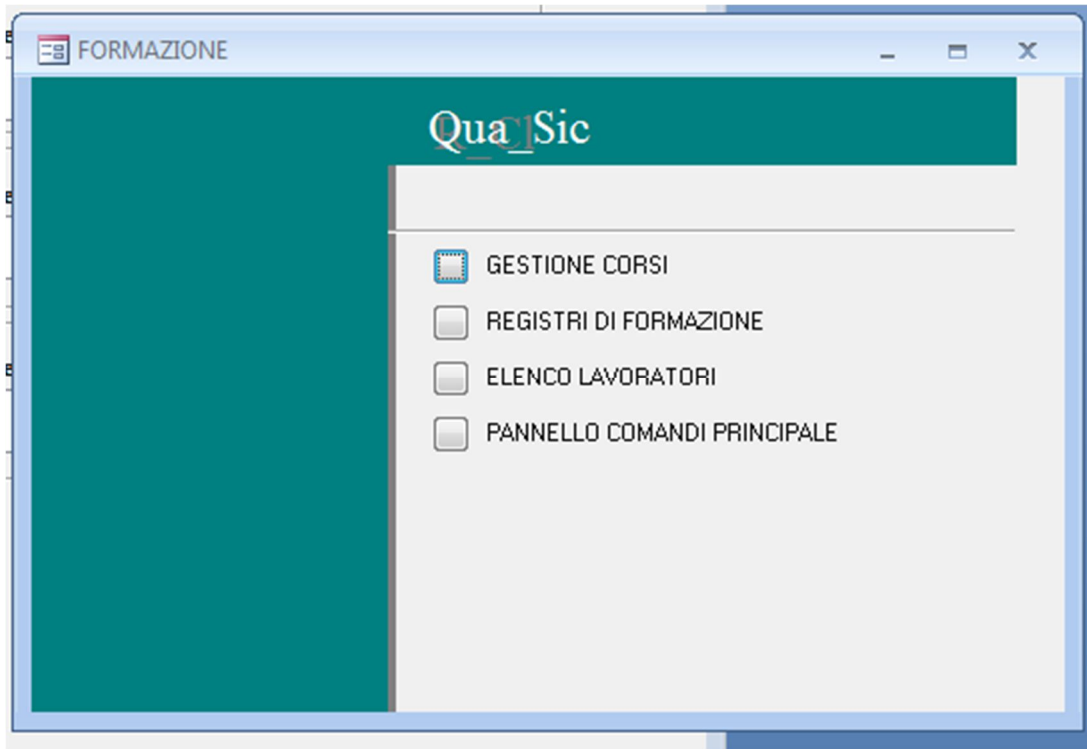
Insieme di Azioni volte al raggiungimento di un obiettivo comune, quale potrebbe essere il miglioramento degli indicatori di efficienza di un Reparto o la prevenzione degli infortuni, possono essere raggruppate all'interno di un oggetto chiamato Progetto.



Scheda Attività della Maschera Progetti



Pannello Comandi Formazione



La descrizione del modulo Formazione è nel documento QuaSic - Formazione