

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. REQUISITI ESSENZIALI RISPETTO AI QUALI E' RICHIESTA LA VALUTAZIONE.....	2
3. REQUISITI ESSENZIALI RELATIVI AL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI VALUTAZIONE	2
4. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	5
5. LETTERA DI CONFORMITÀ.....	6
6. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	6
7. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ.....	7
8. CERTIFICAZIONE ISO 9001.....	8

Verifica:	Direzione Tecnica Certificazione	<i>Maria Anzilotta</i>	_____
Approvazione:	Direzione Commerciale e Operativa	<i>Giampiero Belcredi</i>	_____
Approvazione:	Presidente Comitato d'Indirizzo e Controllo	<i>Gianni Rigamonti</i>	_____

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

I requisiti espressi nel presente documento fanno parte integrante del contratto di valutazione della conformità DSC 05 e dell'offerta economica.

Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

2. REQUISITI ESSENZIALI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE

UNI ISO TS 16949 – Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti particolari per l'applicazione della norma ISO 9001 per la produzione di serie e delle parti di ricambio nell'industria automobilistica Sistemi di Gestione e norme in essa richiamate.

Le prescrizioni riportate nella norma sono da ritenersi tutte vincolanti ed applicabili, ad esclusione di quelle relative al punto 7.3 per le Organizzazioni che non hanno responsabilità in riferimento alla Progettazione (tale esclusione non include la progettazione del processo produttivo).

AQ-020 Terza edizione "Schema di certificazione per ISO/TS 16949:2002 per il settore automotive".

FAQ (Frequently Asked Questions) / S.I. (Sanctioned Interpretation) Per FAQ si intende la spiegazione di una regola o di una prescrizione esistente. Per SI si intende l'interpretazione diversa di una regola o di una prescrizione che diventano successivamente motivo di Non Conformità. La FAQ e la SI sono disponibili sui siti internet degli uffici Oversight dell' International Automotive Task Force (IATF).

3. REQUISITI ESSENZIALI RELATIVI AL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI VALUTAZIONE

Tutte le verifiche ispettive, nel seguito descritte (ad eccezione della pre-verifica), dovranno includere la valutazione di tutti i turni di lavoro.

In caso vi siano, nei fine settimana, squadre di lavoro non a rotazione, la pianificazione comprenderà una verifica anche su questi turni di lavoro.

3.1. Pre-verifica Ispettiva o pre-valutazione

Su richiesta dell'Organizzazione, dopo l'attivazione del servizio, è possibile effettuare una pre-verifica (verifica facoltativa), con l'obiettivo di valutare il grado di adeguatezza del sistema di gestione per la qualità, rispetto alla norma di riferimento, per i prodotti/servizi per i quali è richiesta la certificazione. I risultati di tale verifica sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a CERMET delle azioni correttive che intende intraprendere.

Il valutatore incaricato di condurre la pre-verifica ispettiva non può appartenere al gruppo di verifica ispettiva per la verifica iniziale di certificazione (fase 1 e fase 2).

3.2 Verifica iniziale di certificazione o verifica ispettiva iniziale

La verifica iniziale di certificazione è condotta in due fasi: fase 1 e fase 2.

3.2.1 Verifica di adeguatezza (Riesame dell'adeguatezza) o di fase 1

La verifica di adeguatezza fa parte della prima fase dell'iter di certificazione; la sua durata va da un minimo di un giorno ad un massimo di due giorni.

La verifica ispettiva di fase 1 viene eseguita presso il sito dell'Organizzazione (in casi eccezionali la Fase 1 potrebbe essere effettuata senza visita **in loco**, purché concordata con l'Organizzazione e IATF).

Per le Organizzazioni Corporate la fase 1 della verifica iniziale di certificazione viene eseguita, ad eccezioni di casi particolari debitamente motivati e approvati da IATF, su ciascun sito dell'Organizzazione.

Durante la Verifica di Adeguatezza viene eseguita anche l'analisi documentale. A tale fine, l'Organizzazione deve rendere disponibile al GVI la seguente documentazione per il riesame dell'adeguatezza:

- ◇ Descrizione dei processi indicante sequenze e interazioni, inclusi gli indicatori chiave e l'andamento delle prestazioni nel periodo precedente di durata non inferiore a 12 mesi;
- ◇ Evidenza che i processi dell'Organizzazione prendono in considerazione tutti i requisiti ISO/TS 16949;
- ◇ Manuale qualità include le interazioni con le funzioni di supporto sul sito o remote;

- ◇ Pianificazione e risultati delle verifiche ispettive interne e riesami della direzione svolti nei 12 mesi precedenti;
- ◇ Lista dei valutatori interni qualificati e criteri per la qualificazione;
- ◇ Elenco dei clienti del settore automotive e, se del caso, relativa lista dei requisiti specifici dei clienti;
- ◇ Situazione dei reclami e soddisfazione cliente, inclusi i rapporti dei clienti e punteggio.

Il Manuale della Qualità deve:

- ◇ definire lo scopo/campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità,
- ◇ contenere una descrizione sufficientemente dettagliata del sistema in relazione a tutti i requisiti della norma di riferimento,
- ◇ inoltre, pur potendo fare riferimento a procedure specifiche, non deve contenere unicamente dichiarazione di intenti, o prescrizioni generiche, ma indicare con un sufficiente grado di dettaglio, le responsabilità, i metodi e le registrazioni messe in atto per l'attuazione dei requisiti della norma.
- ◇ fornire l'indicazione dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle relative interazioni;
- ◇ indicare chiaramente, giustificandole adeguatamente, eventuali esclusioni dei requisiti della norma (limitatamente alla progettazione).

CERMET può richiedere ulteriori documenti per l'effettuazione della analisi documentale (es. procedure o documenti di registrazione).

Il risultato del Riesame dell'Adeguatezza viene lasciato in copia all'Organizzazione al termine della verifica di Adeguatezza, che è tenuta ad apportare le eventuali necessarie modifiche e/o integrazioni.

L'Organizzazione deve rendere disponibile a CERMET una copia ad aggiornamento controllato del proprio Manuale Qualità e, successivamente alla verifica per la certificazione, renderlo disponibile a CERMET su richiesta e ai suoi valutatori durante le attività di verifica ispettiva.

3.2.2 Verifica ispettiva per la Certificazione (VIC) o di Fase 2

Viene sempre eseguita presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Tale verifica è estesa a tutti i requisiti della norma e a tutti i prodotti/servizi e siti oggetto del presente contratto (non è consentito procedere a campionamento dei siti).

La verifica di certificazione deve essere effettuata al massimo entro 90 giorni dalla verifica di adeguatezza. Qualora l'Organizzazione non sia pronta per sostenere la verifica di certificazione, o non riesca a rispettare le tempistiche indicate, potrà richiedere l'interruzione della valutazione iniziale. In tal caso CERMET provvederà a registrare la richiesta di interruzione nel dossier dell'Organizzazione e a comunicarla a IATF.

Nella pianificazione della verifica, le funzioni di supporto remote devono essere sottoposte a verifica prima del(i) sito(i) produttivi.

Al termine della verifica ispettiva, il Gruppo di Valutazione CERMET lascia in copia il rapporto dell'attività, che il cliente sottoscrive.

Al ricevimento del rapporto di verifica e in seguito alla relativa analisi, CERMET confermerà al cliente, il risultato della verifica ispettiva e comunicherà le azioni successive. In questa fase CERMET può richiedere al cliente eventuali integrazioni o modifiche rispetto ai contenuti del rapporto rilasciato dal Gruppo di Valutazione.

Non conformità maggiori, rilevate nel corso della verifica di certificazione, possono costituire motivo per interrompere la verifica. In tal caso il RGVI, in accordo con l'Organizzazione, potrà decidere di interrompere immediatamente il processo di certificazione. L'iter potrà essere riattivato su richiesta dall'Organizzazione, prevedendo comunque una completa e nuova valutazione iniziale.

Nel caso in cui, nonostante la non conformità maggiore, il Sistema Qualità non presenti carenze diffuse anche su altri aspetti, il RGVI in accordo con l'Organizzazione, potrà decidere di portare a termine la verifica. In quest'ultimo caso CERMET potrà dichiarare non fallito l'audit e prevedere una verifica suppletiva (di follow-up).

Nessuna delle non conformità rilevate in occasione della verifica ispettiva potrà essere chiusa durante la verifica ispettiva stessa.

L'Organizzazione, per ogni non conformità rilevata da CERMET, deve intraprendere e formalizzare un'analisi delle cause e definire le corrispondenti azioni correttive da porre in essere al più presto (in ogni caso entro 90 giorni dalla fine della verifica sul sito).

L'Organizzazione deve fornire a CERMET evidenza di tale attività, mediante l'inoltro della modulistica per la gestione delle non conformità, con l'indicazione della data prefissata per l'attuazione delle azioni, nonché l'evidenza documentale delle azioni intraprese.

CERMET analizza la documentazione inviata e, in funzione della criticità delle non conformità e dei documenti forniti, notifica l'adeguatezza delle azioni intraprese e la necessità o meno di un'ulteriore verifica suppletiva per la chiusura delle non conformità.

Le non conformità emerse a seguito della verifica di certificazione dovranno essere risolte tutte entro 90 giorni dalla conclusione della visita sul sito (e dunque dall'emissione del rapporto finale). In caso di mancato rispetto di tali tempistiche, CERMET considera la non conformità aperta, ma comunque risolta al 100% quando sono soddisfatte le seguenti condizioni:

- è stato attuato il contenimento da parte dell'Organizzazione della condizione per prevenire rischi al/ai cliente/i;
- l'Organizzazione presenta evidenza documentata di un piano d'azione accettabile, di istruzioni, di registrazioni che dimostrino l'eliminazione della condizione di non conformità, incluse le responsabilità assegnate o la verifica durante le visite di follow-up.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione potrà essere registrato secondo lo schema ISO/TS 16949 solo nei seguenti casi:

- se si ottiene il 100% della conformità ai requisiti;
- se le non conformità riscontrate durante la verifica ispettiva sono chiuse ovvero aperte ma risolte al 100%.

Il periodo di validità del Certificato è di tre anni dalla data di rilascio o di ultima riemissione.

3.3 Verifiche ispettive di sorveglianza (VIS)

Le verifiche ispettive di sorveglianza, sono effettuate entro i 12 mesi della verifica precedente e devono essere programmate considerando l'ultimo giorno della verifica ispettiva di certificazione (Fase 2) ovvero l'ultimo giorno della verifica di rinnovo. Esse vengono sempre eseguite presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. In caso di ritardi imputabili a problemi dell'Organizzazione sottoposta a verifica, CERMET attiverà il processo di ritiro della certificazione che coincide con la sospensione (cfr § 4).

Al termine della verifica ispettiva, il Gruppo di Valutazione CERMET lascia in copia il rapporto dell'attività, che il cliente sottoscrive.

Al ricevimento del rapporto di verifica e in seguito alla relativa analisi, CERMET confermerà al cliente, il risultato della verifica ispettiva e comunicherà le azioni successive. In questa fase CERMET può richiedere al cliente eventuali integrazioni o modifiche rispetto ai contenuti del rapporto rilasciato dal Gruppo di Valutazione.

Eventuali non conformità minori rilevate in sede di verifica di sorveglianza dovranno essere risolte tutte entro 90 giorni dalla conclusione della visita sul sito (e dunque dall'emissione del rapporto finale) come indicato in precedenza (§ 3.2.2). In caso di non conformità maggiori, o di non conformità minori su decisione del CERMET, sarà attivato il processo di ritiro della certificazione, che coincide con la sospensione.

3.4 Verifica ispettiva di Rinnovo (VIR)

Entro il terzo anno dall'ultimo giorno della verifica ispettiva di certificazione (ovvero dall'ultimo giorno della precedente verifica di rinnovo), CERMET esegue una verifica ispettiva che prevede il riesame generale del sistema di gestione per la qualità (anche per quanto concerne gli aspetti documentali), l'analisi della sua efficacia e delle sue prestazioni nell'arco del periodo di certificazione e comprende anche il riesame dei risultati dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza. A tal fine la verifica è estesa a tutti i requisiti della norma e a tutti i prodotti/servizi oggetto del presente contratto. Essa viene sempre eseguita presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Dopo la VIR, al ricevimento del rapporto di verifica e in seguito alla relativa analisi, CERMET confermerà all'Organizzazione il risultato della verifica ispettiva e comunicherà le azioni successive. In questa fase CERMET può richiedere all'Organizzazione eventuali integrazioni o modifiche rispetto ai contenuti del rapporto rilasciato dal Gruppo di Valutazione.

L'Organizzazione, per ogni non conformità rilevata da CERMET, deve intraprendere e formalizzare un'analisi delle cause e definire le corrispondenti azioni correttive da porre in essere al più presto (in ogni caso entro 90 giorni dalla fine della verifica sul sito).

L'Organizzazione deve fornire a CERMET evidenza di tale attività, mediante l'inoltro della modulistica per la gestione delle non conformità, con l'indicazione della data prefissata per l'attuazione delle azioni, nonché l'evidenza documentale delle azioni intraprese.

Il CERMET analizza la documentazione inviata e, in funzione della criticità delle non conformità e dei documenti forniti, notifica l'adeguatezza delle azioni intraprese e la necessità o meno di un'ulteriore verifica suppletiva per la chiusura delle non conformità.

Le non conformità emerse a seguito della verifica di rinnovo dovranno essere risolte tutte entro 90 giorni dalla conclusione della visita sul sito (e dunque dall'emissione del rapporto finale) e comunque entro la data di scadenza del certificato.

In caso di mancato rispetto di tali tempistiche, CERMET considera la non conformità aperta ma comunque risolta al 100% quando sono soddisfatte le seguenti condizioni:

- è stato attuato il contenimento da parte dell'Organizzazione della non conformità per prevenire rischi al/ai cliente/i;
- l'Organizzazione presenta evidenza documentata di un piano d'azione accettabile, di istruzioni, di registrazioni che dimostrino l'eliminazione della condizione di non conformità, incluse le responsabilità assegnate o la verifica durante le visite di follow-up.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione potrà essere rinnovato secondo lo schema ISO/TS 16949 solo nei seguenti casi:

- se si ottiene il 100% della conformità ai requisiti;
- se le non conformità riscontrate durante la verifica ispettiva sono chiuse ovvero aperte ma risolte al 100%.

La chiusura delle stesse è vincolante per il rinnovo del certificato per un ulteriore triennio.

3.5 Certificazione di una Corporate

Le condizioni richieste all'Organizzazione per uno schema di verifica "Corporate" sono le seguenti:

- ◇ il sistema di gestione per la qualità dell'Organizzazione deve essere strutturato a livello centrale;
- ◇ il sistema di gestione per la qualità dell'Organizzazione deve essere soggetto a verifiche ispettive interne su tutti i siti;

L'Organizzazione dovrà valutare l'estensione di eventuali non conformità rilevate in un singolo sito durante le attività di audit, nel caso queste siano imputabili a carenze applicabili a più siti, dovranno essere adottate azioni correttive sia per la sede centrale sia per i singoli siti.

Per le "Corporate" non può essere applicato alcun campionamento dei siti da sottoporre a verifica: tutti i siti dovranno essere verificati (sia in certificazione che in sorveglianza).

L'Organizzazione è tenuta ad informare CERMET nel caso di chiusura di uno o più siti coperti da certificazione.

Ogni sito rientrante nel certificato di "Corporate" riceve un singolo certificato specifico.

4. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

Qualora si presentino situazioni tali da indicare che non sono più soddisfatte le condizioni iniziali di emissione del certificato ISO/TS 16949, CERMET ha la facoltà di avviare il Processo di Ritiro della Certificazione (decidere cioè per la sospensione della certificazione).

Le condizioni iniziali possono essere:

- indicazioni pervenute dall'Organizzazione (es. cambiamenti significativi della proprietà, ecc.);
- indicazioni riscontrate da CERMET (es. non conformità rilevate durante una verifica ispettiva di sorveglianza o di ricertificazione, ritardo nelle verifiche ispettive di sorveglianza richieste dall'Organizzazione, mancato rispetto di un punto del presente regolamento, ecc.);

- indicazioni pervenute da un cliente con specifico riferimento alla norma ISO/TS 16949 (es. prestazioni di qualità insufficienti da parte dell'Organizzazione, ecc.);
- reclami di altri clienti dell'Organizzazione o da informazioni sul campo.

Inoltre, nel caso specifico di reclami/indicazioni pervenute da clienti dell'Organizzazione o da clienti che si riferiscono alla norma ISO/TS 16949 (es. FORD – Q1 Revocation status, GM – FIAT New Business Hold o CSL1 o CSL 2, CHRYSLER – Needs Improvement Status), l'Organizzazione deve informare CERMET entro i termini stabiliti dal cliente stesso.

Qualora si decida di intraprendere il processo di ritiro della certificazione, CERMET invia notifica della sospensione all'Organizzazione con la richiesta di un piano di azioni correttive (nel caso in cui la causa che ha portato alla sospensione della certificazione sia generata da un reclamo a carico dell'Organizzazione, la data della sospensione è quella del reclamo).

Il periodo di sospensione non può durare oltre 120 giorni dalla data di sospensione; oltre tale termine si procede con la revoca della certificazione quindi il contratto con CERMET cesserà di essere valido (rif. DSC 05 - Contratto di valutazione della conformità § 10).

L'Organizzazione deve pertanto fornire a CERMET apposito piano di azioni correttive. CERMET provvede quindi a verificare l'attuazione delle azioni correttive, se necessario mediante una verifica supplementare.

A fronte dell'esito della verifica delle azioni correttive, CERMET decide se procedere o meno con la reintegrazione della certificazione. Qualora le cause che hanno generato la sospensione non siano state rimosse, CERMET procederà con la revoca della certificazione (rif. DSC 05 - Contratto di valutazione della conformità § 10).

Tale decisione (reintegrazione o revoca della certificazione) viene notificata da CERMET all'Organizzazione.

In caso di revoca, oltre a quanto indicato nel contratto di valutazione DSC 05, l'Organizzazione si impegna ad inviare una comunicazione scritta ai suoi clienti che richiedono la certificazione, indicando che non è più certificata ISO/TS 16949.

5. LETTERA DI CONFORMITÀ'

Nei seguenti due casi CERMET non può rilasciare un certificato di conformità, ma può rilasciare una lettera di conformità, per un massimo di 12 mesi:

- a) nel caso vi sia un nuovo sito con meno di 12 mesi di produzione (in questo caso dopo 12 mesi di produzione, il processo di certificazione inizierà da parte di CERMET con un riesame di adeguatezza ed una verifica ispettiva iniziale);
- b) se l'Organizzazione non è fornitore automotive, ma può dimostrare di essere in una lista di offerta attiva per un cliente che richiede la certificazione secondo l'ISO/TS 16949.

Nel caso b), al termine dei 12 mesi di validità della lettera di conformità, qualora l'Organizzazione non presenti alcun ordine, ma risulti ancora presente nell'elenco delle offerte attive per un cliente che richiede la certificazione secondo l'ISO/TS 16949, può essere richiesta un'altra Lettera di Conformità.

La lettera di conformità può essere emessa solo se l'Organizzazione è in grado di fornire le informazioni richieste per il riesame dell'adeguatezza (inclusi i dati sulle prestazioni interne ed esterne e un ciclo di verifiche ispettive interne e riesame della direzione) e se la struttura è stata sottoposta a verifica ispettiva ed è risultata conforme all'ISO/TS 16949.

Nel caso in cui, raggiunto il termine dei 12 mesi di validità della lettera di conformità, la lettera di conformità non è stata convertita in un certificato ISO/TS 16949 cessa di avere valore e viene ritirata dal CERMET.

6. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

Oltre a quanto indicato nel contratto DSC 05, l'Organizzazione si impegna a:

- ◇ accettare le eventuali verifiche di affiancamento in campo (witness audit) da parte dello IATF, nei confronti di CERMET ed eventuali verifiche in accompagnamento da parte di witness auditor CERMET su (ciò non comporta alcun onere aggiuntivo per l'Organizzazione e non altera in alcun modo l'andamento della verifica);
- ◇ autorizzare l'accesso ai rappresentanti IATF o loro delegati;
- ◇ autorizzare a fornire a IATF il Rapporto di Verifica Ispettiva;

- ◇ informare tempestivamente e per iscritto CERMET, di ogni cambiamento programmato del proprio sistema di gestione per la qualità o di altre modifiche che possano comprometterne la conformità tra le quali:
- ✓ interruzione della propria attività;
 - ✓ variazione dei dati indicati nella domanda di certificazione;
 - ✓ variazioni di proprietà, posizione legale, commerciale e organizzativa.

7. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Il cliente con sistema di gestione per la qualità certificato ISO/TS 16949 dal CERMET può utilizzare il Marchio di certificazione CERMET presentato nella figura 1. Il marchio è composto da un logo azzurro CYAN (Marchio depositato).



Fig. 1

Il marchio di certificazione CERMET:

- a) deve essere riportato unitamente al marchio e/o nome dell'Organizzazione certificata;
- b) deve essere riportato unitamente al/agli schema/i certificati (la norma deve essere citata con l'anno di edizione). Il cliente può utilizzare il marchio CERMET con riferimento a una o più norme contemporaneamente, purché il sistema di gestione del cliente sia certificato da CERMET rispetto a tutte le norme citate;
- c) deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione non sia attribuibile a requisiti essenziali differenti da quelli per i quali è stata effettuata la valutazione, ad esempio la certificazione del sistema di gestione per la qualità non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di prodotto, pertanto il marchio non può essere applicato sui prodotti o sul loro imballaggio;
- d) deve essere utilizzato soltanto con riferimento ai prodotti/siti, oggetto della certificazione concessa;
- e) può essere ingrandito o ridotto, ma deve comunque permettere sempre la lettura delle parole e dei numeri iscritti;
- f) può essere applicato sui sistemi di trasporto/movimentazione dei prodotti purché abbinato al logo/nome dell'Organizzazione certificata;

Per pubblicizzare la certificazione il cliente può, garantendo il rispetto di quanto sopra, ed evitando di fornire informazioni che possano produrre confusione o malintesi da parte dei propri clienti ed utilizzatori finali, utilizzare la dicitura tipo: "Organizzazione con Sistema di Gestione per la Qualità Certificato da CERMET secondo ISO/TS 16949" (o simile). Tale dicitura può essere riportata anche sui prodotti e sui loro imballi.

Il marchio può essere utilizzato a colori, in tal caso dovranno essere rispettati i colori propri del marchio stesso, oppure in versione monocromatica (di qualsiasi colore).

Le presenti prescrizioni si applicano anche nel caso in cui si faccia uso di marchi trasferibili (ad es. adesivi).

Il cliente deve informare il personale che può far uso del marchio, delle sopraindicate prescrizioni.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati dal CERMET, purché riproducano integralmente l'originale.

Il certificato è l'unico documento in cui viene riportato il logo IATF; non è possibile utilizzare tale logo sotto qualunque altra forma, se non mediante la riproduzione del certificato.

8. CERTIFICAZIONE ISO 9001

L'attività di valutazione condotta con riferimento alla ISO/TS 16949, se richiesta dall'Organizzazione, viene utilizzata da CERMET con lo stesso campo di applicazione anche per il rilascio ed il mantenimento della certificazione ISO 9001 applicabile.

Per tale certificazione valgono le regole riportate nel documento PSC05A "Servizio di valutazione della conformità: Certificazione Sistema di Gestione ISO 9001 - REQUISITI ESSENZIALI".