



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' CERTIFICATO

Universal GmbH

Questo certificato viene concesso all'organizzazione

ATS S.R.L

Via Cattaneo ,25 - 20011 Corbetta (MI) - ITALIA

dall'analisi del rapporto RA1.010232, per lo scopo

Erogazione di servizi di trasporto scolastico con autobus

EA Codice: 31/1

Per certificare che il sistema di gestione e'
conforme ai requisiti della norma

ISO 9001:2015

Certificato Nr. : QMS 0416 004743

Data Certificazione Originale : 2016-04-27

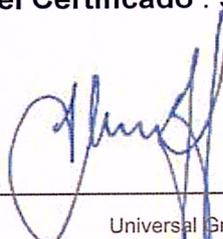
Data di Emissione/Rilascio : 2019-04-19

Data di scadenza : 2020-04-26

Durata del Certificado : 3 anni (1° anno)



Deutsche
Akkreditierungsstelle
D-ZM-16058-01-00


Universal GmbH

The authenticity of this certificate can be confirmed online or by e-mail to the Head Office via:

Verbale di riesame del sistema di gestione per la qualità

Oggi, 23 ottobre 2019, il CDA si è riunito per esaminare quanto emerso nelle attività realizzate con la finalità di gestione del sistema di qualità aziendale rispondente ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001-2015, versione di norma cui ATS ha aderito nel corso del 2018.

L'ing. Vittorio Sacchi ha relazionato in merito a quanto posto in essere nel periodo dal 1° luglio 2018 al 30 giugno 2019, soffermandosi sui seguenti punti:

- Restano valide le tre considerazioni sull'ultima versione della norma già espresse nel 2018 e riportate in apertura del riesame del 30 ottobre 2018, così come resta invariata la struttura documentale del Sistema di Gestione per la Qualità, come descritto nel predetto documento.
- Tutti i files realizzati per facilitare la gestione per la qualità anche in presenza di personale in numero ristretto hanno mostrato di servire egregiamente allo scopo. Riassumendo, essi sono serviti e servono per i seguenti scopi:
 - a) seguire l'attività commerciale, dalla richiesta di preventivo alla definizione dell'offerta ed al riesame dell'ordine ricevuto dal cliente
 - b) gestione e controllo dei dati di tutti i dipendenti, in particolare dei dati di qualifica dei conducenti, e per la gestione delle attività formative necessarie
 - c) gestione della qualificazione dei fornitori
 - d) gestione degli elementi di miglioramento del sistema (rapporti di non conformità, azioni correttive e preventive, azioni di miglioramento, reclami del cliente)
 - e) monitoraggio dell'utilizzo, da parte dei conducenti, di una scheda giornaliera per il controllo dello stato manutentivo dei mezzi
- Nel periodo tra febbraio e marzo 2019 sono stati utilizzati i questionari preparati per il controllo del grado di soddisfazione dei clienti (esterni ed interni). Le risposte ottenute dai clienti esterni sono nella media più soddisfacenti che negli anni precedenti, come si vede dal quadro seguente (giudizi da 1 a 10)

Quesiti		2017	2018	2019
1	Tempo di risposta alle richieste di preventivo	7,50	8,25	9,11
2	Tempo medio di consegna dei servizi	8,40	7,88	8,36
3	Capacità di risposta a richieste urgenti	8,00	8,13	8,73
4	Capacità di comprensione dettagliata della Sua richiesta	8,00	7,88	8,55
5	Capacità di risposta e chiarezza del nostro servizio clienti	8,00	7,33	7,64
6	Puntualità nella consegna dei servizi	7,60	8,38	9,09
7	Gestione dei reclami e dei problemi segnalati	7,20	7,33	7,78
8	Qualità del servizio	7,20	7,88	8,55
9	Prezzo dei servizi	6,40	7,20	7,64
10	Soddisfazione globale sulla nostra azienda	6,80	8,13	8,73
Valore medio globale		7,51	7,84	8,42

deve essere notato il fatto che le risposte sono pervenute, nel 2019, da 7 Comuni e 4 Istituti scolastici, mentre nel 2018 avevano risposto 11 Comuni e 5 Istituti scolastici e nel 2017 avevano risposto all'invito di valutazione del servizio di ATS solo 4 Comuni ed 1 Istituto scolastico

- Per quanto invece concerne la risposta alla valutazione della soddisfazione dei clienti interni (dipendenti) la situazione quasi conflittuale verificatasi nel corso degli ultimi due anni sul rapporto economico con la società ha fatto sì che solo 7 dipendenti abbiano risposto ai quesiti (contro gli 8 del 2017 ed i 5 del 2018), con i seguenti risultati:

Quesiti		2017	2018	2019
1	Sono soddisfatto del mio lavoro	7,5	7,2	7,1
2	Il compenso che ricevo mi sembra proporzionato all'impegno che il lavoro richiede	7,5	6,4	5,1
3	I mezzi con i quali lavoro mi sembrano sufficientemente sicuri	6,5	7,2	6,9
4	L'ambiente dei colleghi è cooperativo e cordiale	5,5	5,2	5,4
5	Ho ricevuto una formazione adeguata per il lavoro che sono chiamato a svolgere	7,3	7,2	6,6
6	Non mi sento sotto pressione	7,3	6,8	6,3
7	La direzione si preoccupa di aggiornarci sull'azienda	6,3	6,0	5,1
8	Viene tenuto conto dei miei suggerimenti	6,3	6,0	5,4
9	L'azienda si preoccupa a sufficienza dei propri clienti	7,5	7,6	7,7
10	Le retribuzioni sono paragonabili alle altre aziende simili	6,3	6,4	5,0
11	I turni di ferie sono onesti e ben organizzati	6,8	7,2	7,1
12	Riesco sempre a fare la pausa pranzo	7,3	7,2	7,4
13	La manutenzione dei mezzi in azienda è curata	6,8	6,8	6,9
14	Le decisioni della direzione sono tendenzialmente giuste	5,5	5,6	6,3
15	Il mio posto di lavoro è garantito fino a che lavoro bene	6,8	6,8	5,7
16	L'azienda ha una buona fama nell'ambiente	7,5	7,2	6,9
17	Questo sondaggio aiuterà a migliorare l'azienda	6,3	6,8	6,3
Valore medio globale		6,74	6,68	6,31

- Degli 8 obiettivi prefissati come indicatori del grado di maturità del sistema, solo 2 non sono stati raggiunti nel periodo 2018-2019, come si evince dal seguente quadro riassuntivo:

OBIETTIVI ANNUALI DELLA GESTIONE PER LA QUALITA'								
		Anno 2016-2017		Anno 2017-2018		Anno 2018-2019		
Parametro per la valutazione del processo	Calcolo del parametro	Target	Effettivo	Target	Effettivo	Target	Effettivo	
1	Indicatore relativo al raggiungimento di obiettivi di budget	Incremento %ale del fatturato su anno precedente	> 5%	1,30%	> 5%	9,80%	> 5%	-6,50%
2	Indicatore qualità offerte	N° commesse acquisite / N° offerte fatte (%)	> 90%	100,00%	> 90%	100%	> 90%	91,30%
3	Indicatore qualità fornitori	%ale fornitori qualificati/totale fornitori valutati	> 90%	91,66%	> 90%	91,66%	> 90%	91,66%
4	Indicatore qualità dei mezzi di trasporto	N° Interventi di manutenzione straordinaria in un anno (su tutta la flotta) / N° mezzi	< 0,3	0,05	< 0,3	0,11	< 0,3	0,14
5	Indicatore della qualità del servizio	N° reclami dei clienti	< 3	1	< 3	1	< 3	2
6	Efficacia gestione dei reclami	Tempo medio di risposta al reclamo (in ore)	< 10	5	< 10	< 1	< 10	8
7	Grado di soddisfazione dei clienti	Valore medio calcolato sulle risposte ricevute al questionario	> 7,5	7,55	> 7,5	7,89	> 7,5	8,42
8	Grado di soddisfazione dipendenti	Valore medio calcolato sulle risposte ricevute al questionario	> 7,0	6,74	> 7,0	6,65	> 7,0	6,31

- Quanto al requisito indicato in ISO 9001:2015 relativo all'esame dei rischi nelle attività aziendali, l'azienda, com'è noto, ha ritenuto di disciplinare il rischio aziendale con le modalità indicate nel "Regolamento per la definizione di una misura del rischio ai sensi dell'art. 6, c.2 e dell'art. 14, c.2 del d.lgs 175/2016", approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società in data 28 settembre 2017. Il Regolamento prevede l'individuazione di una "soglia di allarme" per 6 condizioni di possibile criticità. Il quadro seguente mostra i valori relativi degli ultimi tre anni:

INDICATORI DI RISCHIO PER ATS SRL				
	Soglia di allarme	Risultanze 2016/2017	Risultanze 2017/2018	Risultanze 2018/2019
1	La gestione operativa della società sia negativa per tre esercizi consecutivi	NO	NO	NO
2	Le perdite di esercizio cumulate negli ultimi tre esercizi, al netto degli eventuali utili di esercizio del medesimo periodo, abbiano eroso il patrimonio netto in una misura superiore al 30%;	SI	NO	NO
3	La relazione redatta dalla società di revisione, quella del revisore legale o quella del collegio sindacale rappresentino dubbi di continuità aziendale;	NON APPLICABILE IN QUANTO NON NOMINATI	NO	NO
4	L'indice di struttura finanziaria, dato dal rapporto tra patrimonio più debiti a medio e lungo termine e attivo immobilizzato, sia inferiore a 1 in una misura superiore del 30%;	3,91	12,69	2,43
5	L'indice di disponibilità finanziaria, dato dal rapporto tra attività correnti e passività correnti, è inferiore ad 1 in misura non	1,61	1,91	1,49
6	Il peso degli oneri finanziari, misurato come oneri finanziari su fatturato, è superiore al 5%	0,04%	0,00%	0,16%

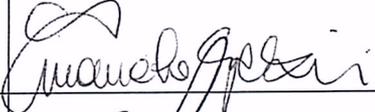
- Vengono poi considerati gli elementi indicati nel punto 5.6.2 della norma, con le seguenti osservazioni condivise:

risultati degli Audit	<i>I data 21/02/2019 è stato condotto dall'ing. Sacchi un audit interno su tutte le attività dell'azienda a fronte dei requisiti di norma e dei requisiti interni (manuale, procedure, ecc.). E' emersa solo la necessità di fare un ulteriore corso sui contenuti della UNI EN ISO 9001:2015 nel periodo ottobre/novembre 2019</i>
informazioni di ritorno dal cliente	<i>Viene ulteriormente confermata l'assenza, fino ad ora, di formali reclami o particolari lamentele da parte dei clienti che possano dar luogo a riflessioni sulle modalità di conduzione dei servizi che ATS fornisce ai clienti. Anche i 2 reclami evidenziati per la valutazione degli obiettivi erano in realtà piccole segnalazioni per il miglioramento.</i>
prestazioni dei processi e conformità del servizio	<i>Nulla da segnalare sulle prestazioni dei processi interni aziendali e sul servizio fatto ai clienti</i>
stato delle azioni preventive e correttive	<i>Nessuna nuova azione correttiva è stata introdotta nel periodo. Verificata la corretta registrazione delle segnalazioni sullo stato dei mezzi effettuate dal personale di condotta dei mezzi.</i>
azioni derivanti da precedenti riesami	<i>n.n.</i>
modifiche con effetti su SGQ	<i>n.n.</i>
raccomandazioni per il miglioramento	<i>Si mantiene la raccomandazione di mettere in atto un sistema di controllo delle manutenzioni periodiche su tutti i mezzi acquistati come nuovi.</i>

Vengono infine prese le seguenti decisioni:

<i>in merito al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità</i>	<i>Valgono le raccomandazioni per il miglioramento sopra riportate</i>
<i>in merito al miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti dei clienti</i>	<i>Non essendoci stati, fino ad ora, particolari requisiti dei clienti che richiedano modifiche ai servizi, si ritiene la qualità attuale sufficientemente buona</i>
<i>in merito alle esigenze di risorse</i>	<i>Al momento non si intravedono particolari esigenze</i>

Letto, confermato e sottoscritto

Lorenzo Garagiola <i>Consigliere</i>	
Emanuela Garanzini <i>Vice Presidente</i>	
Giuseppe Pinna <i>Presidente</i>	