



4.3 RIESAME DEL CONTRATTO

4.3.1 Generalità

In base alla norma la filatura conto terzi deve predisporre ed applicare delle procedure per la corretta e documentata gestione dei rapporti con i clienti e, per analogia, di quelli con i subfornitori.

Per corretta gestione si deve intendere l'attenzione posta in fase di acquisizione della commessa agli aspetti relativi a:

- condizioni giuridiche;
- modalità di pagamento;
- modalità di fornitura;
- caratteristiche del prodotto.

Quest'ultimo aspetto, a volte trascurato o sottovalutato, è al contrario fondamentale per la realizzazione di un prodotto rispondente alle richieste o alle aspettative del cliente.

L'oggetto della fornitura deve, perciò, essere precisato in ogni aspetto commerciale e tecnico in specifici documenti.

Di norma i documenti utilizzati sono:

- richiesta di offerta da parte del cliente;
- offerta da parte della filatura;
- ordine da parte del cliente;
- conferma d'ordine da parte della filatura.

4.3.2 Riesame

I documenti sopra indicati devono essere riesaminati dal personale incaricato per accertare che:

- le richieste del cliente siano chiare e cioè che facciano riferimento, ad esempio, a forniture campione, filati tipo, capitolati, specifiche tecniche o qualitative, oppure a requisiti definiti in termini di prestazioni (es. destinazione di uso);
- qualsiasi differenza tra la richiesta di offerta, l'offerta, l'ordine ed eventuali altri documenti sia stata discussa tra le varie funzioni aziendali che si interfacciano in termini di responsabilità e sia stata concordata e risolta tra il cliente e la filatura conto terzi;
- la filatura sia in grado di rispettare i tempi di consegna e le specifiche dell'ordine.



Nel caso di ordini ripetitivi deve comunque essere verificata la congruità dell'ordine con il contratto di base ed inviata per accettazione la conferma d'ordine.

Anche se non indicato nel punto 4.3 della norma, il prodotto deve soddisfare, per la definizione di qualità data dalla norma UNI EN ISO 8402:

- esigenze esplicitamente richieste (ad esempio caratteristiche di composizione, di resistenza meccanica e di allungamento sulla base dei valori di legge (per la composizione) o noti dallo stato della tecnica o concordati;
- esigenze implicite correlate alla destinazione d'uso del prodotto. Per un capo a maglia il cliente potrebbe semplicemente indicare la tipologia di articolo; per questa ragione devono essere ovviamente accettabili almeno il numero massimo di nodi, oppure, sempre a titolo di esempio, la resistenza.

Sia le esigenze esplicite che implicite devono essere tradotte in specifiche di prodotto e gestite in fase di contratto; è necessario quindi valutare la fattibilità del prodotto mediante un'analisi che coinvolga anche il personale che avrà la responsabilità diretta della realizzazione (area produttiva).

Tale analisi dovrà comprendere:

- esame delle richieste del committente per accertarne chiarezza e completezza. Esempio - oggetto del contratto: fornitura di filati con date caratteristiche di torsioni, regolarità Uster, resistenza,
- elementi relativi all'esame delle caratteristiche: metodi di prova, tolleranze,
- elementi relativi alla capacità di rispettare tempi di consegna e quantità fornite in funzione delle risorse disponibili:
macchine,
personale,
apparecchiature e metodi di prova,
organizzazione tecnica e gestionale,
- esame critico degli eventuali punti deboli, dal punto di vista del filatore, per:
adeguare le risorse,
farne oggetto di discussione con il cliente per trovare soluzioni di reciproco soddisfacimento eventuale stesura di accordi particolari (che dovranno essere controfirmati dal committente e dalla filatura).

La filatura (in veste di committente) dovrà gestire in modo analogo i rapporti con i subfornitori. Dal punto di vista operativo si tratta di emettere ordini precisi e completi delle specifiche dei prodotti o del servizio richiesti, per eliminare o per ridurre ogni possibile errore da parte del subfornitore. Dette specifiche devono consentire lo svolgimento, nel caso, di appositi controlli da parte del filatura conto terzi sulla base di una metodologia di comune conoscenza tra le parti.

In appendice al presente capitolo è riportato un esempio di rappresentazione grafica del riesame del contratto (Esempio 1)



4.3.3 Modifiche al contratto

La norma prevede che l'attività di riesame del contratto sia eseguita ad ogni variazione dello stesso.

Le variazioni possono essere determinate sia dal cliente che dalla filatura. Pertanto quest'ultima deve definire le modalità con le quali sono gestite le variazioni contrattuali.

In particolare la norma prescrive la definizione delle modalità operative con cui le informazioni relative alle modifiche devono essere diffuse dalla filatura conto terzi all'interno della propria organizzazione.

L'osservanza della norma rende, inoltre, obbligatoria l'individuazione dei canali di comunicazione aziendali e la funzione responsabile di mantenere i rapporti con il cliente.

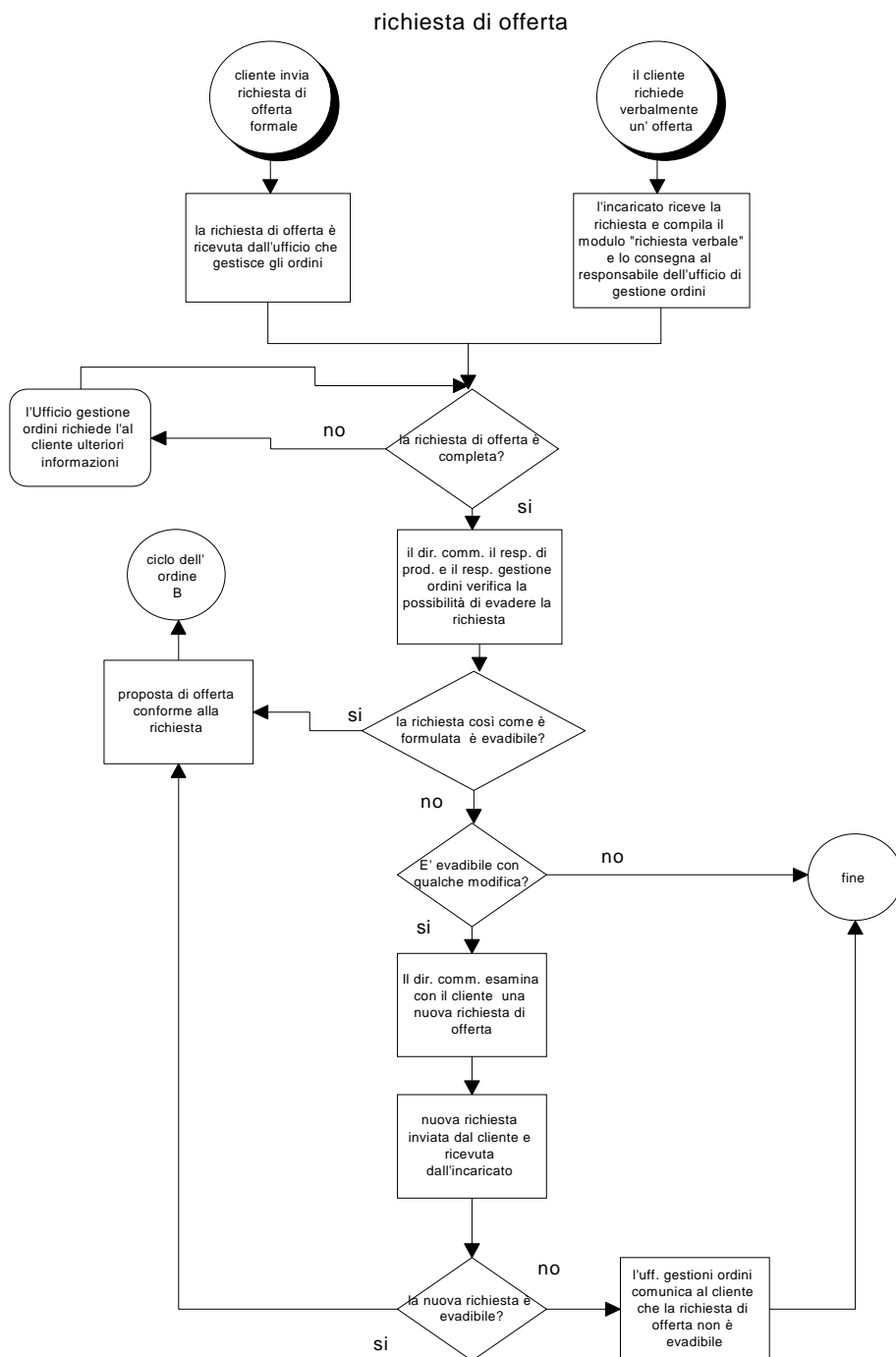
4.3.4 RegISTRAZIONI

L'attività di riesame del contratto deve essere documentata e i documenti ad essa relativi devono essere conservati da una funzione specificata per un tempo definito.



ESEMPI DI APPLICAZIONE DELLA NORMA

Esempio n. 1 - Flow-chart relativi al riesame del contratto





B - Ciclo dell'ordine

