

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE
4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
5. DEFINIZIONI
6. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE
7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE
8. CERTIFICAZIONE DI SCHEMA DI AUDIT CORPORATE
9. SOSPENSIONE, RITIRO, REVOCA E RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
10. LETTERA DI CONFORMITÀ
11. CERTIFICAZIONE ISO 9001
12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
13. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ
14. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE
15. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
16. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
7	Recepimento Rilievi Anfia Aggiornamento Loghi e sito Kiwa	2019-07-19
6	Introduzione riferimento a nuovo Regolamento generale e relativi adattamenti (eliminazione parti presenti in quest'ultimo).	2018-02-26

Verifica:

Direttore Qualità & Industrializzazione

*Maria Anzilotta**Firma su Cartaceo***Approvazione:**

Chief Operating Officer

*Giampiero Belcredi**Firma su Cartaceo*

Ogni riproduzione totale o parziale del presente documento in qualsiasi forma, è proibita senza esplicita autorizzazione di Kiwa Cermet Italia.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Cermet per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione dei servizi di Certificazione di sistema IATF 16949.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (offerta economica, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali* per brevità). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Cermet (www.kiwa.it).

2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei Termini e Condizioni Generali, Kiwa Cermet applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni
- b) Imparzialità ed indipendenza: assicurate mediante le seguenti misure:
 - Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio. L'imparzialità viene altresì garantita grazie al coinvolgimento di appositi organi di controllo delle modalità di erogazione dei servizi Kiwa Cermet;
 - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
 - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
 - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 12 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditazioni: Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito, nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.
- f) Kiwa Cermet si impegna a mantenere valido il contratto in essere fino a che eventuali attività di trasferimento ad altro Organismo, purché autorizzate da IATF, vengano completate secondo quanto previsto dalle regole IATF in vigore.

3. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE

IATF 16949 (nella rev. in vigore) - Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti per il sistema di gestione per la qualità per la produzione di serie e delle parti di ricambio nell'industria automotive.

- La norma definisce i requisiti del sistema di gestione per la qualità per i clienti che forniscono progettazione e sviluppo, produzione e, quando pertinente, assemblaggio, installazione e assistenza di prodotti relativi al settore automotive (inclusi i prodotti contenenti software) ed è applicabile a tutti i siti del Cliente presso i quali sono fabbricate parti di produzione, di ricambio e/o accessori specificati dal cliente.
- Le prescrizioni riportate nella norma sono da ritenersi tutte vincolanti e applicabili, eccetto quelle relative al punto 8.3 per i Clienti che non hanno responsabilità in riferimento alla progettazione e sviluppo del prodotto (tale esclusione non include la progettazione del processo produttivo).
- I soli siti produttivi che fabbricano e forniscono parti di produzione e/o di ricambio ai clienti automotive sono certificabili rispetto la suddetta norma.
- Le funzioni di supporto, ubicate presso il sito produttivo o presso un sito remoto, non hanno i requisiti per la certificazione indipendente ma devono essere incluse nel campo di applicazione della certificazione.

Requisiti ISO 9000:2015 quale norma complementare alla IATF 16949, delle quali essa è un supplemento.

Requisiti specifici dei Clienti (cd. CSR) automotive

Regole per ottenere e mantenere il riconoscimento IATF (International Automotive Task Force), quinta edizione, per IATF 16949 1 NOVEMBRE 2016.

FAQ (Frequently Asked Questions) e S.I. (Sanctioned Interpretations) delle Regole in vigore.

Kiwa Cermet si riserva il diritto di chiedere all'Organizzazione tutti i documenti ritenuti necessari per raccogliere prove di conformità ai requisiti sopra indicati.

4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente l'oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa Cermet un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa Cermet tuttavia, riguarda solo la conformità alla/e norma/e di riferimento, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso se stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

A tale proposito, le attività di audit di Kiwa Cermet, non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

5. DEFINIZIONI

- Per **"Cliente"** s'intende l'entità globale (inclusi tutti i siti produttivi collegati e le ubicazioni remote di supporto) che richiede la certificazione IATF 16949 e ogni ulteriore estensione di eleggibilità fornita dalle Regole IATF pro-tempore.
- Per **"Parti di produzione specificate dal cliente"** s'intendono le parti che costituiscono parte integrante di un veicolo. Le uniche parti di produzione specificate dal cliente che non rispettano questo requisito e tuttavia devono essere incluse sono: estintori, cric, tappetini e libretti uso e manutenzione e triangoli di emergenza e ogni ulteriore estensione di eleggibilità fornita dalle Regole IATF pro-tempore..
- Per **"Sito"** s'intende l'ubicazione in cui viene svolto un processo produttivo a valore aggiunto. Un sito può anche includere più di un indirizzo (c.d. sito esteso, vedasi a tal riguardo i requisiti meglio dettagliati nelle Regole IATF 5° edizione Appendice 4) e ogni ulteriore estensione di eleggibilità fornita dalle Regole IATF pro-tempore.

Nota: le attività a valore aggiunto eseguite da un Organizzazione presso i locali del proprio Cliente possono essere considerate un'ubicazione remota o un sito ma non certificabili indipendentemente (verranno identificate come "servizio" sul certificato del sito principale).

- I siti privi di produzione o che producono solo prodotti non riguardanti il settore Automotive non sono certificabili.
- Per **“Produzione”** s'intende *“il processo di esecuzione o fabbricazione di materiali di produzione, produzione di parti di ricambio, di assemblati o di trattamenti termici, saldatura, verniciatura, trattamenti di protezione superficiale o altri servizi di finitura di parti automotive”* e ogni ulteriore estensione di eleggibilità fornita dalle Regole IATF pro-tempore.
- Per **“Parti di ricambio”** s'intendono le parti di ricambio fabbricate secondo le specifiche dell'OEM (*Original Equipment Manufacturer*) e approvvigionate, o fornite dall'OEM, per applicazioni di ricambio, incluse le parti rilavorate e ogni ulteriore estensione di eleggibilità fornita dalle Regole IATF pro-tempore..
- Per **“Accessori”** si intendono parti supplementari fabbricate secondo le specifiche OEM, che vengono fornite o approvate dall'OEM e che sono meccanicamente fissate o elettricamente collegate al veicolo prima o dopo la consegna al cliente finale e ogni ulteriore estensione di eleggibilità fornita dalle Regole IATF pro-tempore.
- Per **“Automotive”** s'intendono: auto passeggeri, veicoli commerciali leggeri, camion per il trasporto pesante, autobus, motocicli. Sono esclusi: i fuoristrada (per il settore minerario, forestale, edile ecc.), le parti per l'aftermarket e le attrezzature per l'industria e per l'agricoltura e ogni ulteriore estensione di eleggibilità fornita dalle Regole IATF pro-tempore.
- Per **“Parti per l'aftermarket”** s'intendono le parti di ricambio non approvvigionate o fornite dall'OEM per applicazioni di ricambio, che possono essere o meno prodotte secondo le specifiche dell'OEM. I siti che fabbricano solo parti per l'aftermarket non sono certificabili IATF 16949 e ogni ulteriore estensione di eleggibilità fornita dalle Regole IATF pro-tempore.
- Per **“Funzione di supporto”** s'intende una struttura nel sito o presso un sito remoto dove avvengono processi non produttivi e che supporta uno o più siti del Cliente. Esse non sono certificabili IATF 16949, ma devono essere incluse nel campo di applicazione della certificazione IATF 16949.

6. REQUISITI DI ACCESSO PER LA CERTIFICAZIONE

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa Cermet, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Disporre di un sistema di gestione che soddisfi i requisiti delle norme ISO 9001 e IATF 16949 e delle Regole IATF in vigore all'atto della domanda di certificazione;
- Applicare integralmente tale sistema;
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni (documentate e non) necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e non consentire la partecipazione, in nessuna veste, ad eventuali consulenti;
- Fornire a Kiwa Cermet tutte le informazioni disponibili in merito alle certificazioni di terze parti precedenti o esistenti che potrebbero essere in conflitto con la certificazione IATF 16949 e ISO 9001;
- Fornire a Kiwa Cermet il documento ufficiale relativo al paese che mostra l'organico dell'Organizzazione;
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Cermet.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza di Valutatori dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di osservatori, che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo

scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento;

7. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE

7.1 Avvio dell'iter di Certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa Cermet, elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma/e di riferimento e il campo di applicazione della Certificazione segnalato dall'Organizzazione Cliente.

La restituzione a Kiwa Cermet dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, nonché dei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito www.kiwa.it¹).

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa Cermet esamina i dati forniti, verificando che:

- ◆ siano stati chiaramente definiti, documentati e compresi da ambo le parti i requisiti per l'erogazione del servizio richiesto;
- ◆ vi sia capacità da parte di Kiwa Cermet di svolgere le attività richieste;
- ◆ i dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo, inclusi il campo di applicazione richiesto, la struttura di certificazione desiderata ed i processi dell'Organizzazione;
- ◆ non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

Ad esito positivo del precedente esame, Kiwa Cermet assegna al Cliente un numero di commessa. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa Cermet richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

Dopo l'avvio dell'iter, nei casi in cui si accertino, nel corso dell'erogazione del servizio, delle variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), Kiwa Cermet si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del Cliente non accettare le nuove condizioni, ma corrispondere a Kiwa Cermet il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

Kiwa Cermet comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

7.2 Cicli di Audit

Il primo ciclo triennale di audit comprende:

- n. 1 audit iniziale composto di: fase 1-Riesame dell'adeguatezza e fase 2-audit sul sito;
- n. 2, 3 o 5 audit di sorveglianza;
- n. 1 audit di ricertificazione.

Il primo ciclo ha inizio dall'ultimo giorno dell'audit iniziale di fase 2.

I successivi cicli triennali hanno inizio dall'ultimo giorno dell'audit di ricertificazione e comprendono:

- n. 2, 3 o 5 audit di sorveglianza;
- n. 1 audit di ricertificazione;

Gli audit di sorveglianza sono generalmente effettuati con cadenza annuale (possono anche essere effettuati ogni 9 o 6 mesi) e sono programmati considerando l'ultimo giorno della fase 2 dell'audit iniziale oppure l'ultimo giorno dell'audit di ricertificazione rispettando la tempistica: meno 3 mesi/ più 1 mese. L'audit di ricertificazione viene programmato considerando l'ultimo giorno dell'audit iniziale di fase 2 oppure l'ultimo giorno di ricertificazione rispettando la tempistica: meno 3 mesi/ 0 mesi, facendo in modo che l'ultimo giorno dell'audit di ricertificazione non superi i 3 anni dall'ultimo giorno dell'audit iniziale di fase 2 oppure dall'ultimo giorno dell'audit di

¹ Kiwa Cermet comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet www.kiwa.it

ricertificazione precedente. In quest'ultimo caso, se si superano le tempistiche prescritte, il Cliente deve ripetere l'iter di certificazione ripartendo con un audit iniziale di certificazione (fase 1 e fase 2).

7.3 Gestione delle Non Conformità

La gestione delle non conformità descritta in questo paragrafo si applica a tutti agli audit indicati nel § 7.5 (ad eccezione del pre-audit).

Nel caso di non conformità emerse a conclusione di un audit, il Cliente deve presentare a Kiwa Cermet Italia (nel seguito Kiwa Cermet), al massimo entro 60 giorni solari dalla riunione di chiusura dell'audit sul sito, le seguenti evidenze: correzioni attuate; analisi delle causa che hanno dato luogo alla non conformità inclusa la metodologia impiegata per la ricerca, l'analisi e i risultati; le azioni correttive attuate per eliminare ciascuna causa di non conformità, le considerazioni dell'impatto su altri processi o prodotti e la verifica dell'efficacia delle azioni correttive attuate.

Inoltre, in caso di non conformità maggiore, Kiwa Cermet richiede al Cliente di presentare, al massimo entro 20 giorni solari dalla riunione di chiusura dell'audit sul sito, evidenza delle correzioni attuate e dell'analisi delle cause che hanno dato luogo alla non conformità inclusa la metodologia impiegata per la ricerca.

Kiwa Cermet riesamina la documentazione presentata e prende una decisione in merito alla stessa, effettuando nei casi previsti un audit speciale sul sito, entro 90 giorni solari dalla riunione di chiusura dell'audit sul sito.

Kiwa Cermet effettua sempre un audit speciale sul sito, per la verifica delle azioni correttive, ~~sempre~~ nel caso di non conformità maggiore, oppure a sua discrezione (sulla base della propria conoscenza ed esperienza) nel caso di non conformità minore.

A conclusione dell'audit speciale, Kiwa Cermet rilascia al Cliente un report supplementare a chiusura della verifica delle azioni correttive, comprendente i dettagli della verifica di risoluzione di ciascuna non conformità. Se il piano delle azioni correttive per una non conformità maggiore non risulta implementato efficacemente, il risultato dell'audit è considerato negativo, il database IATF sarà aggiornato di conseguenza e il certificato, se già concesso da Kiwa Cermet, viene revocato. Se, invece, è il piano delle azioni correttive di una non conformità minore a non essere implementato efficacemente, il team di audit verbalizzerà una non conformità maggiore a fronte del processo di attuazione delle azioni correttive e la precedente non conformità minore sarà rimesa con peso maggiore.

In caso di non conformità minori, se le evidenze sono accettate, la non conformità viene chiusa e sarà compito del team di audit verificare, nel corso del successivo audit, l'efficacia delle azioni correttive apportate.

Se, invece, in cui Kiwa Cermet ritiene non accettabili le evidenze documentali ricevute, dovrà risolvere con il Cliente gli aspetti da chiarire comunque entro i 90 giorni solari dalla riunione di chiusura dell'audit. Se non si giunge a una soluzione, il risultato finale dell'audit è negativo e il data base IATF sarà aggiornato di conseguenza. A seguito della decisione negativa sulla certificazione, il Cliente dovrà ricominciare l'iter di certificazione dall'audit iniziale (fase 1 e fase 2) e, il certificato in corso di validità, se già concesso da Kiwa Cermet, sarà immediatamente revocato.

In casi eccezionali, laddove l'attuazione delle azioni correttive non possa essere completata entro il tempo massimo di 90 giorni solari dalla riunione di chiusura dell'audit sul sito, Kiwa Cermet considera la non conformità aperta ma risolta al 100% in presenza delle seguenti condizioni:

- a) deve essere stato attuato il contenimento definito al fine di prevenire rischi ai clienti comprendente il riesame dell'impatto sistemico sul processo del Cliente;
- b) deve esserci l'evidenza documentata di un piano d'azione accettabile, di istruzioni e di registrazioni che dimostrino l'eliminazione della condizione di non conformità, comprendente il riesame dell'impatto sistemico sul processo del Cliente;
- c) deve essere programmato un audit speciale sul sito, basato sul piano d'azione approvato, prima dell'audit successivo.

L'identificazione di non conformità non può essere causa di terminazione dell'audit.

7.4 Decisione sulla Certificazione

La decisione sulla certificazione, già concessa o ancora da concedere, viene presa da personale interno Kiwa Cermet (o con contratto in esclusiva) approvato dall'ufficio Oversight, al massimo entro 120 giorni dall'ultimo giorno di audit (e comunque prima della scadenza del certificato esistente in corso di validità), in relazione alle seguenti fasi dell'iter di certificazione:

- prima certificazione dopo l'audit iniziale;
- mantenimento della certificazione dopo ogni audit di sorveglianza o audit speciale;
- rinnovo della certificazione dopo l'audit di ricertificazione;
- certificazione dopo la conclusione dell'audit di trasferimento.

La funzione decisionale, che può esercitare il potere di veto, opera secondo quanto meglio definito dalle Regole IATF in vigore.

7.5 Audit

Tutti gli audit nel seguito descritti (ad eccezione di pre-audit e audit speciali), dovranno includere la valutazione di tutti i turni produttivi. In caso vi siano, nei fine settimana, squadre di lavoro non a rotazione, la pianificazione comprenderà una verifica anche su questi turni di lavoro.

Durante gli audit di certificazione, rinnovo e trasferimento devono essere valutati tutti i processi produttivi e tutti i relativi turni, mentre nel successivo ciclo di sorveglianza, tutti i processi produttivi devono essere verificati su tutti i turni.

Ogni Audit comprende una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con i trattamenti e azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa Cermet; e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto.

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa Cermet, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit².

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:

Non conformità maggiore: non conformità che pregiudica l'efficacia del prodotto e riguarda:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive.
- Qualsiasi non conformità che possa dare luogo a una spedizione di prodotto non conforme.
- Mancato adempimento di requisiti di legge applicabili al prodotto erogato nell'ambito dello scopo di certificazione.
- Una condizione che possa determinare un mancato funzionamento o una riduzione sostanziale nell'utilizzo dei prodotti o dei servizi rispetto alla funzione prestabilita.

Non conformità minore: non conformità che riguardi qualsiasi mancanza ai requisiti di norma, non rientrante nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte, o il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti di norma e/o del contratto stipulato con Kiwa Cermet.

Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito della Norma, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dall'Organizzazione comporteranno l'emissione, durante il successivo audit, di NC maggiore unitamente ad un ulteriore NC maggiore relativa al processo di azioni correttive.

Elemento di Miglioramento: situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del prodotto oggetto di certificazione.

Al termine di ogni Audit, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione delle evidenze registrate, la loro classificazione e la stesura del rapporto.

Nella riunione finale, il Gruppo di Audit presenta alla Direzione i risultati dell'Audit, descrivendo le eventuali Non Conformità riscontrate. Al termine della riunione, il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un Rapporto che descrive i risultati dell'Audit. Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione, riguardo alle

² Per "scostamento significativo" si intende una differenza che comporti la variazione di durata dell'audit

risultanze dell'audit, devono essere discusse e risolte dove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte l'Organizzazione può esporre eventuali riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

7.5.1 Pre-Audit

Su richiesta del Cliente, dopo l'attivazione del servizio, è possibile effettuare un pre-audit o pre-valutazione (audit facoltativo), 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 audit sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte del Cliente la comunicazione a Kiwa Cermet delle azioni correttive che intende intraprendere.

7.5.2 Audit Iniziale

7.5.2.1 Fase 1 - Riesame dell'adeguatezza

L'audit di fase 1 viene eseguito presso il sito del Cliente, la sua durata va da un minimo di un giorno ad un massimo di due giorni. In casi eccezionali, approvati da IATF, la fase 1 può essere effettuata senza visita in loco.

Per i Clienti dello *Schema Corporate* (§ 8) la fase 1 dell'audit iniziale di certificazione viene eseguita su ciascun sito dell'Organizzazione, ad eccezioni di casi particolari giustificati e approvati da IATF.

In tali casi, si dovrà informare il Cliente circa la probabile inaccuratezza del piano di audit di fase 2.

Durante il riesame dell'adeguatezza, eseguita da un membro del team di audit nominato per l'audit di fase 2 (preferibilmente il RGA), il Cliente deve rendere disponibile al team di audit la seguente documentazione per il riesame dell'adeguatezza:

- Descrizione delle attività svolte presso eventuali ubicazioni remote e di supporto;
- Descrizione dei processi con le sequenze e le interazioni, inclusa l'identificazione delle funzioni remote di supporto e dei processi affidati all'esterno;
- Indicatori chiave e andamento delle prestazioni nel periodo precedente di durata non inferiore a 12 mesi;
- Evidenza che i processi del Cliente prendono in considerazione tutti i requisiti IATF 16949;
- Manuale Qualità incluse le interazioni con le funzioni di supporto sul sito o remote³;
- Pianificazione e risultati degli audit interni e riesami della direzione svolti nei 12 mesi precedenti;
- Lista degli auditor interni qualificati e criteri di qualificazione;
- Elenco dei clienti del settore automotive e, se del caso, la relativa lista dei requisiti specifici dei clienti;
- Riepilogo dei reclami del cliente e risposte, scorecard, punteggi assegnati e stati speciali (se del caso).

Kiwa Cermet può richiedere al Cliente ulteriori documenti (es. procedure o documenti di registrazione).

La fase 1 di audit ha i seguenti obiettivi:

- a) valutare la documentazione del sistema di gestione del Cliente, incluse le relazioni e i collegamenti con eventuali funzioni remote di supporto e processi subappaltati;
- b) valutare l'ubicazione e le condizioni specifiche del sito del Cliente e intraprendere uno scambio di informazioni con il personale del Cliente al fine di stabilire l'adeguatezza per l'audit di fase 2;

³ Il Manuale 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;
- 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;
- un documento che riassume dove all'interno del sistema di gestione sono tenuti in conto i requisiti specifici dei Clienti
- fornire l'indicazione dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle relative interazioni; inclusi tipo ed estensione del controllo di ogni processo in outsourcing
- indicare chiaramente, giustificandole adeguatamente, eventuali esclusioni dei requisiti della norma (limitatamente alla progettazione di prodotto).

- c) valutare lo stato e la comprensione del Cliente riguardo ai requisiti della norma, con particolare riferimento all'identificazione delle prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- d) raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e la/e ubicazione/i del Cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentari e la conformità ad essi;
- e) riesaminare l'allocatione delle risorse per l'audit di fase 2 e concordare con il Cliente i dettagli dell'audit di fase 2;
- f) mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione del sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- g) valutare se gli audit interni e il riesame della direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di fase 2;
- h) verificare che sia il cliente sia il subornitore della progettazione siano in grado di soddisfare pienamente i requisiti del punto 8.3 dell'IATF 16949, incluse le interfacce tra il Cliente e i subfornitori.

Il team di audit Kiwa Cermet, basandosi sulle informazioni raccolte durante il riesame di adeguatezza, stabilisce se il Cliente possiede i requisiti necessari per procedere all'audit di fase 2 e lascia una copia del rapporto dell'attività, che il Cliente sottoscrive. Nel rapporto di audit di fase 1 non sono rilasciate non conformità.

Se il team di audit stabilisce che il Cliente non è adeguato ad accedere all'audit di fase 2, il Cliente deve ripetere nuovamente il riesame di adeguatezza di fase 1. Le ragioni che devono condurre ad un giudizio di non adeguatezza sono: mancanza o incompletezza degli elementi richiesti o una questione riguardante l'efficace implementazione del sistema di gestione che potrebbe condurre ad una NC maggiore durante la fase 2.

Al ricevimento del rapporto di audit e in seguito alla relativa analisi, Kiwa Cermet confermerà al Cliente, il risultato dell'audit e comunicherà le azioni successive. In questa fase Kiwa Cermet può richiedere al cliente eventuali integrazioni o modifiche rispetto ai contenuti del rapporto rilasciato dal team di audit.

7.5.2.2 Audit di Fase 2

L'audit di fase 2, basato sui processi, viene sempre eseguito presso il sito del Cliente ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Tale audit è esteso a tutti i requisiti della norma e a tutti i processi/prodotti/servizi e siti del sistema di gestione del Cliente (non è consentito procedere a campionamento dei siti).

L'audit di fase 2 inizia entro 90 giorni solari dall'approvazione audit di fase 1.

Nella pianificazione dell'audit, le funzioni di remote di supporto sono sottoposte a valutazione prima del/i sito/i.

Al termine dell'audit, il team di audit Kiwa Cermet lascia una copia del rapporto dell'attività al Cliente che la sottoscrive.

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

Nel caso di non conformità, queste andranno gestite come prescritto al § 7.3.

Al termine della fase di delibera della certificazione, Kiwa Cermet informa il Cliente circa la decisione sulla certificazione e nel caso l'esito sia positivo gli rilascia il certificato che avrà una validità di 3 anni a decorrere dalla data di decisione sulla certificazione.

7.5.3 Audit di Sorveglianza

L'audit di sorveglianza basato sui processi, viene sempre eseguito presso i luoghi dove si svolgono le attività oggetto di certificazione e ha l'obiettivo di accertare che il sistema di gestione del Cliente certificato soddisfi i requisiti della norma IATF 16949. In caso di ritardi nell'esecuzione dell'audit imputabili al Cliente, Kiwa Cermet attiverà il processo di ritiro della certificazione (§ 9).

Al termine dell'audit, il team di audit Kiwa Cermet lascia una copia del rapporto dell'attività al Cliente che la sottoscrive.

Al ricevimento del rapporto di audit e in seguito alla relativa analisi, Kiwa Cermet confermerà al cliente, il risultato dell'audit e comunicherà le azioni successive. In questa fase Kiwa Cermet può richiedere al cliente eventuali integrazioni o modifiche rispetto ai contenuti del rapporto rilasciato dal team di audit.

Nel caso di non conformità, valgono le prescrizioni indicate al § 7.3, inoltre Kiwa Cermet valuta se avviare il processo di ritiro del certificato (§ 9) a decorrere dall'ultimo giorno di audit.

7.5.4 Audit di Ricertificazione

L'audit di ricertificazione basato sui processi, prevede il riesame generale del sistema di gestione del Cliente (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 l'audit è esteso a tutti i requisiti della norma e a tutti i prodotti/servizi oggetto del presente contratto. Esso viene sempre eseguito presso i luoghi dove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

L'audit di ricertificazione prende in considerazione quanto segue:

- l'efficacia del sistema di gestione nella sua totalità, alla luce delle modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza al campo di applicazione ed alla struttura della certificazione;
- l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia e il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
- l'operatività del sistema di gestione certificato in relazione al conseguimento della politica e degli obiettivi del Cliente;
- l'efficacia generale del sistema di gestione e dell'interazione tra tutti i processi definiti.

A conclusione dell'audit di ricertificazione, al ricevimento del rapporto di audit e in seguito alla relativa analisi, Kiwa Cermet confermerà all'Organizzazione il risultato dell'audit e comunicherà le azioni successive. In questa fase Kiwa Cermet può richiedere all'Organizzazione eventuali integrazioni o modifiche rispetto ai contenuti del rapporto rilasciato dal team di audit.

Nel caso di non conformità, valgono le prescrizioni indicate al § 7.3, inoltre Kiwa Cermet valuta se avviare il processo di ritiro del certificato (§ 9) a decorrere dall'ultimo giorno di audit.

Al termine della fase di delibera del rinnovo della certificazione, Kiwa Cermet informa il Cliente circa la decisione e nel caso l'esito sia positivo gli rilascia il nuovo certificato che avrà una validità di 3 anni a decorrere dalla data di decisione sulla certificazione.

7.5.5 Audit di Trasferimento

L'audit di trasferimento avviene quando un'Organizzazione già certificata IATF 16949 da altro ente di certificazione decide di trasferire la propria certificazione a Kiwa Cermet.

In questo caso, il Cliente non dovrà cancellare il contratto con il precedente ente di certificazione prima del completamento di tutte le attività di trasferimento.

Kiwa Cermet consiglierà al Cliente di informare l'Organismo precedente di tale intenzione di trasferimento.

La pianificazione e la conduzione dell'audit di trasferimento rispettano i requisiti applicabili all'audit di ricertificazione (§ 7.5.4).

Kiwa Cermet dovrà controllare l'idoneità del Cliente al trasferimento secondo quanto meglio descritto nelle regole IATF alla revisione corrente e solo dopo aver ottenuto specifico benessere dal DATABASE IATF (email automatica).

A conclusione dell'audit di trasferimento, al ricevimento del rapporto di audit e in seguito alla relativa analisi, Kiwa Cermet confermerà all'Organizzazione il risultato dell'audit e comunicherà le azioni successive. In questa fase Kiwa Cermet può richiedere all'Organizzazione eventuali integrazioni o modifiche rispetto ai contenuti del rapporto rilasciato dal team di audit.

Nel caso di non conformità, valgono le prescrizioni indicate al § 7.3.

Al termine della fase di delibera di trasferimento della certificazione, Kiwa Cermet informa il Cliente circa la decisione e nel caso l'esito sia positivo gli rilascia il nuovo certificato che avrà una validità di 3 anni a decorrere dalla data di decisione sulla certificazione.

7.5.6. Audit Speciali

Kiwa Cermet può svolgere audit speciali allo scopo di investigare su reclami riguardanti le prestazioni di un sistema di gestione certificato, a fronte di modifiche significative nel sito del Cliente e/o del sistema di gestione certificato oppure come conseguenza della sospensione del certificato per verificare l'implementazione efficace

delle azioni correttive identificate per le non conformità maggiori, come risultato di una revoca del certificato o per verificare l'implementazione efficace delle azioni correttive identificate per le non conformità considerate aperte ma risolte al 100%.

Kiwa Cermet comunicherà in anticipo al Cliente le condizioni in cui si svolgerà l'audit speciale.

A conclusione dell'audit speciale, al ricevimento del rapporto di audit e in seguito alla relativa analisi, Kiwa Cermet confermerà all'Organizzazione il risultato dell'audit e comunicherà le azioni successive. In questa fase Kiwa Cermet può richiedere all'Organizzazione eventuali integrazioni o modifiche rispetto ai contenuti del rapporto rilasciato dal team di audit.

Nel caso di non conformità, valgono le prescrizioni indicate al § 7.3.

8. CERTIFICAZIONE DI SCHEMA DI AUDIT CORPORATE

Lo *Schema Corporate* si applica nei casi in cui più siti produttivi siano auditati collettivamente e insieme alle ubicazioni di supporto comuni.

Le condizioni richieste al Cliente, per essere verificato in base ad uno *Schema Corporate*, sono le seguenti:

- ◇ il sistema di gestione per la qualità del Cliente deve essere strutturato e gestito a livello centrale;
- ◇ il sistema di gestione per la qualità del Cliente deve essere soggetto ad audit interni IATF 16949 su tutti i siti.

In aggiunta alle altre prescrizioni applicabili all'iter di certificazione dello *Schema Corporate*, devono essere considerate le seguenti indicazioni:

- non può essere applicato alcun campionamento dei siti da sottoporre a verifica: tutti i siti dovranno essere verificati in tutti gli audit;
- Il Cliente dovrà valutare l'estensione di eventuali non conformità rilevate in un singolo sito. Nel caso in cui, quest'ultime, siano imputabili a carenze applicabili a più siti, il Cliente dovrà adottare azioni correttive sia per la sede centrale sia per i singoli siti;
- Il Cliente è tenuto a informare Kiwa Cermet nel caso di chiusura di uno o più siti coperti da certificazione;
- Ogni sito rientrante nel certificato di *Schema Corporate* riceve un singolo certificato specifico.

Le modalità di distribuzione dei giorni di verifica tra siti e funzioni remote di supporto sono responsabilità di Kiwa Cermet così come le modalità di calcolo dei giorni/uomo, stabilite in conformità alle regole IATF alla revisione corrente.

9. SOSPENSIONE, RITIRO, REVOCA E RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

In generale la certificazione può essere sospesa, ridotta o revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

Inoltre, qualora si presentino situazioni tali da indicare che non sono più soddisfatte le condizioni iniziali di concessione del certificato IATF 16949, Kiwa Cermet ha la facoltà di avviare il processo di ritiro della certificazione. In particolare, le condizioni iniziali per avviarlo possono essere:

- a. Kiwa Cermet riceve un reclamo riguardante le prestazioni del Cliente proveniente da un OEM membro IATF, dal suo ufficio Oversight IATF o da un qualsiasi cliente automotive;
- b. Il Cliente comunica a Kiwa Cermet di aver ricevuto la notifica di uno stato speciale da parte di un OEM IATF; tale comunicazione deve avvenire entro 10 giorni solari dal ricevimento della notifica di tale stato speciale da parte del Cliente OEM, o come diversamente specificato da esso.
- c. Non conformità rilasciate dal team di audit Kiwa Cermet a conclusione degli audit di sorveglianza e di ricertificazione;
- d. Cambiamenti significativi nell'assetto proprietario del Cliente o interruzione della produzione del prodotto che rientrava nell'applicabilità per la certificazione;
- e. Audit di sorveglianza non effettuato secondo le tempistiche e gli intervalli consentiti;
- f. Mancata consegna a Kiwa Cermet delle informazioni necessarie per la pianificazione dell'audit;

- g. Su decisione di Kiwa Cermet, in caso di: mancato rispetto da parte del Cliente delle condizioni contrattuali, e economiche concordate con Kiwa Cermet o di variazione dei termini contrattuali attuata senza l'approvazione di Kiwa Cermet.

A fronte dell'avvio del processo di ritiro, Kiwa Cermet effettua un'analisi della situazione e decide, entro 20 giorni dalla data di inizio del processo, se sospendere o meno la certificazione. Tale analisi deve includere, in caso di non conformità maggiori, il riesame della causa radice identificata dal cliente e la relativa metodica, l'analisi, i risultati e la correzione attuata (vedasi 7.3).

Se l'avvio del processo di ritiro è legato a non conformità maggiori o audit di sorveglianza non eseguito nei tempi Kiwa Cermet dovrà decidere obbligatoriamente di sospendere il certificato.

Durante la sospensione il certificato IATF 16949 rimane valido.

Nelle situazioni in cui la decisione è quella di sospendere il certificato, Kiwa Cermet notifica al Cliente la decisione presa, entro 10 giorni solari dalla delibera di sospensione, richiedendogli l'invio di un piano di azioni correttive, al massimo entro 20 giorni solari, dalla ricezione della notifica della sospensione. In caso di audit di sorveglianza non svolto nei tempi consentiti, Kiwa Cermet dovrà riprogrammare ed effettuare tale audit entro 90 giorni solari dalla sospensione. Viene, inoltre aggiornato in tal senso il database IATF.

Il periodo di sospensione non può durare oltre 110 giorni dalla data di sospensione; oltre tale termine si procede con la revoca della certificazione e quindi il contratto con Kiwa Cermet cesserà di essere valido.

Kiwa Cermet provvede a verificare l'attuazione delle azioni correttive, se necessario mediante una verifica sul sito, (da considerarsi quale Audit speciale § 7.5.3) entro 90 giorni solari dall'inizio del processo di ritiro. La decisione di condurre un audit speciale è a discrezione di Kiwa Cermet e di tale decisione dev'essere mantenuta apposita documentazione; fanno eccezione, ed è quindi obbligatorio effettuare un audit speciale, i casi in cui si siano rilevate NC maggiori o sia stato comunicato uno stato speciale di fornitura.

A fronte dell'esito della verifica delle azioni correttive, Kiwa Cermet decide se procedere o meno con la reintegrazione della certificazione. Qualora le cause che hanno generato la sospensione non siano state rimosse, Kiwa Cermet procederà con la revoca della certificazione.

Tale decisione (reintegrazione o revoca della certificazione) viene notificata da Kiwa Cermet al Cliente, entro 10 giorni solari, da quando viene deliberata.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Cermet.

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet, viene cancellata dall'albo delle Organizzazioni certificate ed è tenuta a restituire il certificato di conformità a Kiwa Cermet.

Oltre al caso di revoca indicato in precedenza, Kiwa Cermet può decidere per la revoca della certificazione qualora si verifichi la cessazione permanente delle attività oggetto di certificazione oppure nel caso in cui l'Organizzazione non intenda proseguire con il mantenimento della certificazione.

La riduzione della certificazione comporta l'emissione di un nuovo certificato, indicante il campo di applicazione per cui la certificazione è rimasta valida, e il ritiro del vecchio certificato. L'Organizzazione cliente inoltre dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione, al nuovo campo di applicazione ridotto.

Kiwa Cermet comunica il provvedimento di sospensione, ritiro, revoca o riduzione (nonché di reintegrazione) all'ufficio Oversight IATF di riferimento, aggiorna il database IATF e si riserva di informare altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di inserire la notizia sul proprio sito Internet.

10. LETTERA DI CONFORMITÀ

Nei due casi a seguire Kiwa Cermet non può rilasciare un certificato di conformità, ma può rilasciare una lettera di conformità, per un massimo di 12 mesi:

1. presenza di un nuovo sito con meno di 12 mesi di dati sulle prestazioni interne o esterne della produzione automotive e/o delle parti di ricambio;
2. Cliente che non è un fornitore automotive, ma può dimostrare di essere in una lista di offerta attiva di un proprio cliente che richiede la certificazione secondo IATF 16949.

Nel secondo caso, al termine dei 12 mesi di validità della lettera di conformità, qualora il Cliente non presenti alcun contratto, ma risulti ancora presente nell'elenco delle offerte attive per un proprio cliente che richiede la certificazione secondo IATF 16949, può essere richiesta un'altra lettera di conformità. In questo caso non è richiesto il riesame di adeguatezza di fase 1 e nella fase 2 è consentita una riduzione massima del 50% dei giorni di audit previsti da specifica tabella nelle regole IATF.

La lettera di conformità può essere emessa solo se il Cliente è in grado di fornire le informazioni richieste per il riesame di adeguatezza, inclusi i dati sulle prestazioni interne ed esterne e un ciclo di audit interni e il riesame della direzione, e se il sito sottoposto ad audit iniziale (fase 1 e fase 2) è risultato conforme all'IATF 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 IATF 16949, cessa di avere valore e viene ritirata da Kiwa Cermet.

Nel momento in cui il Cliente ha 12 mesi di produzione oppure stipula un contratto con il proprio cliente richiedente la certificazione IATF16949, il processo di certificazione procede con un audit iniziale (fase 1 e fase 2) come prescritto nei precedenti paragrafi, finalizzato al rilascio di un certificato di conformità.

Per l'audit di fase 2 (se l'audit è pianificato prima della scadenza della lettera di conformità) è applicabile una riduzione massima del 50% dei giorni di audit di fase 2. In tal caso, Kiwa Cermet dovrà incaricare almeno un membro del gruppo di verifica precedente per tutto il ciclo di audit del successivo triennio.

11. CERTIFICAZIONE ISO 9001

L'attività di valutazione condotta con riferimento alla norma IATF 16949, se richiesta dall'Organizzazione, viene utilizzata da Kiwa Cermet con lo stesso campo di applicazione anche per il rilascio e il mantenimento della certificazione ISO 9001 applicabile.

In ogni caso la norma ISO 9001 costituisce il fondamento normativo di cui la IATF 16949 rappresenta un insieme di requisiti aggiuntivi; pertanto non è possibile eseguire un audit IATF 16949 senza che i requisiti ISO 9001 vengano valutati. IATF 16949 deve quindi essere considerata come un supplemento ed usata congiuntamente alla ISO 9001 (vedasi anche premessa alla norma IATF 16949).

12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

12.1 Reclami

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa Cermet.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.

Kiwa Cermet provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese. Kiwa Cermet stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

12.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Cermet (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

12.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

13. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Il cliente con sistema di gestione per la qualità certificato IATF 16949 da Kiwa Cermet può utilizzare il Marchio di certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato) presentato nella figura 1.

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate.



Fig. 1

NR. IATF XXXXX
ISO/TS 16949 : XXXX

Il marchio di certificazione Kiwa Cermet:

- a) Deve essere riportato unitamente al marchio e/o nome dell'Organizzazione certificata;
- b) Deve essere riportato unitamente alla norma, citata con l'anno di edizione. Il cliente può utilizzare il marchio Kiwa Cermet in riferimento a una o più norme contemporaneamente, purché il sistema di gestione del cliente, sia certificato da Kiwa Cermet rispetto a tutte le norme citate;
- c) Deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- d) Deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
- e) Deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione non sia attribuibile a requisiti 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; Ogni eventuale dichiarazione apposta sull'imballaggio⁴ di un prodotto o all'interno delle informazioni di accompagnamento al prodotto⁵, relativa al fatto che il cliente possiede un sistema di gestione certificato, non deve essere utilizzata in modo che la certificazione di sistema di gestione sia confusa con una certificazione di prodotto. L'eventuale dichiarazione apposta sull'imballo o che accompagna il prodotto, relativa al possesso della certificazione di sistema di gestione da parte del cliente certificato, deve quindi contenere i seguenti riferimenti:
 - Identificazione (per esempio marchio o nome) del cliente certificato;
 - Identificazione di Kiwa Cermet Italia;
 - Tipologia di sistema di gestione (per esempio qualità, ambiente) e la norma applicabile;
 es. "L'Organizzazione XXXX ha un Sistema di Gestione per la Qualità Certificato da Kiwa Cermet Italia S.p.A. secondo la norma XXXX : XXXX".
- f) Può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri iscritti nel marchio stesso;
- g) Può essere applicato sui sistemi di trasporto/movimentazione dei prodotti purché abbinato al logo/nome dell'Organizzazione certificata;

⁴ È considerato imballaggio ciò che può essere rimosso senza che il prodotto venga disintegrato o danneggiato.

⁵ Sono considerate informazioni di accompagnamento ciò che è disponibile separatamente ovvero facilmente separabile. Le etichette di tipo o targhe di identificazione sono considerate parte del prodotto.

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 Kiwa 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 integrale del certificato.

14. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

Il Cliente si impegna a:

- Non far partecipare, in alcun modo, i propri consulenti durante l'audit garantendo che non siano presenti sul sito durante le attività di valutazione;
- Non rifiutare gli eventuali witness audit effettuati da parte di IATF nei confronti di Kiwa Cermet e gli eventuali witness audit interni effettuati da Kiwa Cermet (ciò non comporta alcun onere aggiuntivo per il Cliente e non altera in alcun modo l'andamento della verifica);
- Non rifiutare l'accesso ai rappresentanti IATF o a loro delegati;
- Non rifiutare la richiesta di Kiwa Cermet di fornire a IATF il Rapporto di audit;
- Informare tempestivamente e per iscritto Kiwa Cermet, di ogni cambiamento significativo 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 (compreso il sito/i, il campo di applicazione, la documentazione, modifiche significative dei prodotti/processi e/o del numero di personale coinvolto);
 - variazioni di proprietà, posizione legale, commerciale e organizzativa.
 - Informare tempestivamente Kiwa Cermet qualora decida di trasferire la propria certificazione IATF 16949 ad altro Organismo riconosciuto da IATF.

A fronte di tali modifiche Kiwa Cermet valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

- informare per iscritto Kiwa Cermet della notifica di uno stato speciale da parte di un OEM IATF, entro 10 giorni solari dal ricevimento della notifica o come diversamente specificato dal proprio cliente;
- informare tempestivamente Kiwa Cermet di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, o non conformità legislative;
- in caso di revoca inviare una comunicazione ai propri clienti che richiedono la certificazione informandoli che non è più certificato rispetto la IATF 16949 e restituire il certificato a Kiwa Cermet.

Una modifica non comunicata a Kiwa Cermet può portare all'emissione di una non conformità maggiore e/o al ritiro del certificato concesso al Cliente (§ 9).

15. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In particolare, per preavviso inferiore a tre mesi e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei Termini e Condizioni Generali.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Cermet provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

16. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.