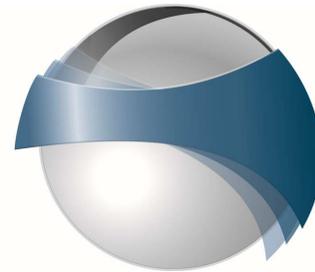


MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

UNI EN ISO 9001:2015

Ed. 00 - Rev. 02 del 04/02/2021

E-MAC



E-MAC S.p.A.

Via Campagnola, 8 – 36073 Cornedo Vicentino (VI) – Italia

Tel. 0445 947122 – Fax: 0445 947550 – mail: emac@gruppoemac.it

www.gruppoemac.it

INDICE DELLE SEZIONI DEL MGQ

Matrice indicante lo stato di revisione del MGQ

Sez.	Titolo
01	Scopo e campo di applicazione
02	Processi aziendali
03	Individuazione Parti Interessate
04	Politica per la qualità

Registrazione delle Modifiche del MGQ

Ed.	Rev.	Del	Descrizione Modifiche	Redatto	Verificato	Approvato
00	00	10.02.18	Emissione	RQ/RF	RQ	DIR
00	01	01.02.19	Modifica per incorporazione Tecnoedilizia ed acquisizione G.B. Mancini	RQ/RF	RQ	DIR
00	02	04.02.21	Modifica per inserimento Emacponteggi s.r.l.	RQ/RF	RQ	DIR

EMAC S.p.A
Manuale Gestione Qualità

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel 2021 viene creata la Società EMACPONTEGGI s.r.l. specializzata nell'installazione di ponteggi metallici a supporto delle attività di noleggio di ponteggio delle aziende del Gruppo EMAC. La Società ha sede a CAZZAGO di PIANIGA presso la filiale operativa e centro Logistico delle Strutture provvisionali.

La società **E-MAC S.p.A.** detiene quote Societarie ed esercita controllo e direzione delle seguenti società:

- **NICOLETTI S.r.l.** Sede: Cornedo Vicentino (VI) Via Campagnola 8
Filiale: Montebello (VI) Via Fracanzana 15/X
Filiale: S.Martino Buon Albergo (VR) Via dell'Industria 4
Filiale: Longa di Schiavon (VI) Via Bosella 6
- **SFEDIL S.r.l.** Sede: Colugna Tavagnacco (UD) Via Sa Daniele 92
Filiale: Zoppola (UD) Via Nazionale 53
Filiale Centro logistico Strutture provvisionali:
Cazzago di Pianiga (VE) Via Dell'Artigianato 43
- **GIESSE MACCHINE S.r.l.** Sede: Ponzano Veneto (TV) Via dell'Indipendenza 2A
- **FORNONI S.r.l.** Sede: Chiari (BS) Via Adige 1/A
- **G.B. MANCI S.r.l.** Sede: Trento (TN) Via Salisburgo 19
- **EMACPONTEGGI s.r.l.** Sede: Cazzago di Pianiga (VE) Via Dell'Artigianato 43/B

che condividono gli stessi valori, le risorse e le metodologie di lavoro.

Nell'ambito dei servizi che offrono e che sono dichiarati nella ragione sociale, le società hanno predisposto un opportuno Sistema di Gestione Qualità integrato (di seguito SGQ) adatto alle attività connesse con la distribuzione, noleggio e assistenza di macchinari ed attrezzature industriali, al fine di:

- garantire il successo durevole del gruppo
- soddisfare le aspettative e le esigenze dei Committenti e delle altre parti interessate
- assicurare la conformità a norme e specifiche contrattuali
- ottenere una gestione efficace della conduzione aziendale ed un miglioramento continuo
- gestire un SGQ certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il SGQ è descritto, in maniera sintetica, nel presente Manuale di Gestione Qualità (di seguito MGQ), redatto in forma unica per tutte le Società del gruppo E-MAC S.p.A.

Il **campo di applicazione** del SGQ comprende le seguenti attività:

- Vendita di macchinari ed attrezzature nuovi ed usati, in sede o presso il cliente con istruzioni d'uso;
- Vendita di accessori, prodotti di consumo e ricambi;

- Noleggio di macchinari ed attrezzature nuovi ed usati con servizio di consegna, installazione ed istruzione all'uso
- Assistenza, manutenzione e riparazione, in sede e sul cantiere, dei macchinari della società e dei prodotti della clientela.

1.1 Descrizione Servizi Offerti

Le aziende del gruppo E-MAC forniscono un servizio di vendita, di noleggio, di assistenza e di consulenza, rivolto ad una clientela locale composta principalmente da imprese di costruzioni edili e Movimento terra, e parzialmente da clientela privata in genere, amministrazioni pubbliche ed industrie.

I principali prodotti offerti, sia per la vendita che per il noleggio, sono: gru per edilizia, sollevatori telescopici, minipale e miniescavatori, impianti di betonaggio, gruppi elettrogeni, compressori, intonacatrici, macchine in genere per le costruzioni edili, casserature, ponteggi, prefabbricati, attrezzature minute e specifiche per edilizia, elettroutensili, prodotti di consumo e varie.

I servizi offerti alla clientela sono:

■ Assistenza di tutte le macchine ed attrezzature fornite divisa fra:

1. Assistenza Macchine edili con particolare riferimento alle gru per edilizia per le quali è previsto il servizio di montaggio e smontaggio oltre che di manutenzione, trasporti di gru e macchinari con automezzi appositamente attrezzati. L'azienda si è strutturata in maniera tale da poter offrire al cliente la massima tempestività per l'intervento di emergenza, coordinato da un Responsabile operativo garantisce la ricezione delle richieste di intervento, la pianificazione e la organizzazione degli interventi di riparazione.
2. Assistenza Macchine Movimento terra e Sollevatori con officina interna appositamente attrezzata con impianti e macchinari idonei alla tipologia di attività, oltre che al servizio di Assistenza mobile con intervento presso il cantiere del cliente.
3. Servizio di Verifiche Periodiche con tecnici qualificati norma UNI EN 9927 ai fini del comma 8 art. 72 D.Lgs 81/2008 e Manutenzioni e Revisioni su macchine Movimento terra e sollevatori

■ Consulenza alle imprese per analisi di cantiere relativamente all'installazione e alla scelta delle macchine e delle attrezzature idonee alla tipologia di lavoro e Servizio di ufficio tecnico con progettazione per sistemi casserature e strutture provvisionali

■ Consulenza tecnica per l'adeguamento delle macchine e dei cantieri alle normative vigenti sulla sicurezza e prevenzione del lavoro.

- Consulenza finanziaria e approntamento di pratiche di finanziamento quali leasing
- Consulenza di valutazione di macchinari ed attrezzature di proprietà delle imprese.

Tutto il personale, tecnico, commerciale ed amministrativo, segue regolarmente un programma di formazione ed aggiornamento sui criteri di gestione della qualità, sulla conoscenza del prodotto e sulle tecniche di vendita, in modo da garantire in ogni situazione che vengano correttamente interpretate e soddisfatte le esigenze della nostra clientela. L'azienda ha istituito procedure e metodi operativi per assicurare il livello qualitativo del servizio offerto. Essi sono stati formalizzati all'interno del SGQ. Nelle seguenti Procedure vengono dettagliate le modalità operative delle attività previste dal SGQ di E-MAC S.p.A.:

<i>ELENCO PROCEDURE</i>	
VALUTAZIONE FORNITORI	PQ 01
ACQUISTI	PQ 02
VENDITA MACCHINE, ATTREZZI E RICAMBI	PQ 03
CONSEGNA MACCHINE, ATTREZZI	PQ 04
NOLEGGIO	PQ 05
RIPARAZIONE INTERNA	PQ 06
RIPARAZIONE ESTERNA	PQ 07
MONTAGGIO E TRASPORTI GRU	PQ 08
TARATURA STRUMENTI	PQ 09
MIGLIORAMENTO E RECLAMI CLIENTI	PQ 10
RICEVIMENTO, CONTROLLO, MAGAZZINAGGIO	PQ 11
IDENTIFICAZIONE E RINTRACC. DEL PRODOTTO	PQ 12
AUDIT	PQ 13
ADDESTRAMENTO	PQ 14
CONSULENZA ALLE IMPRESE	PQ 15
UFFICIO TECNICO PROGETTAZIONE	PQ 16
ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTI	PQ 17

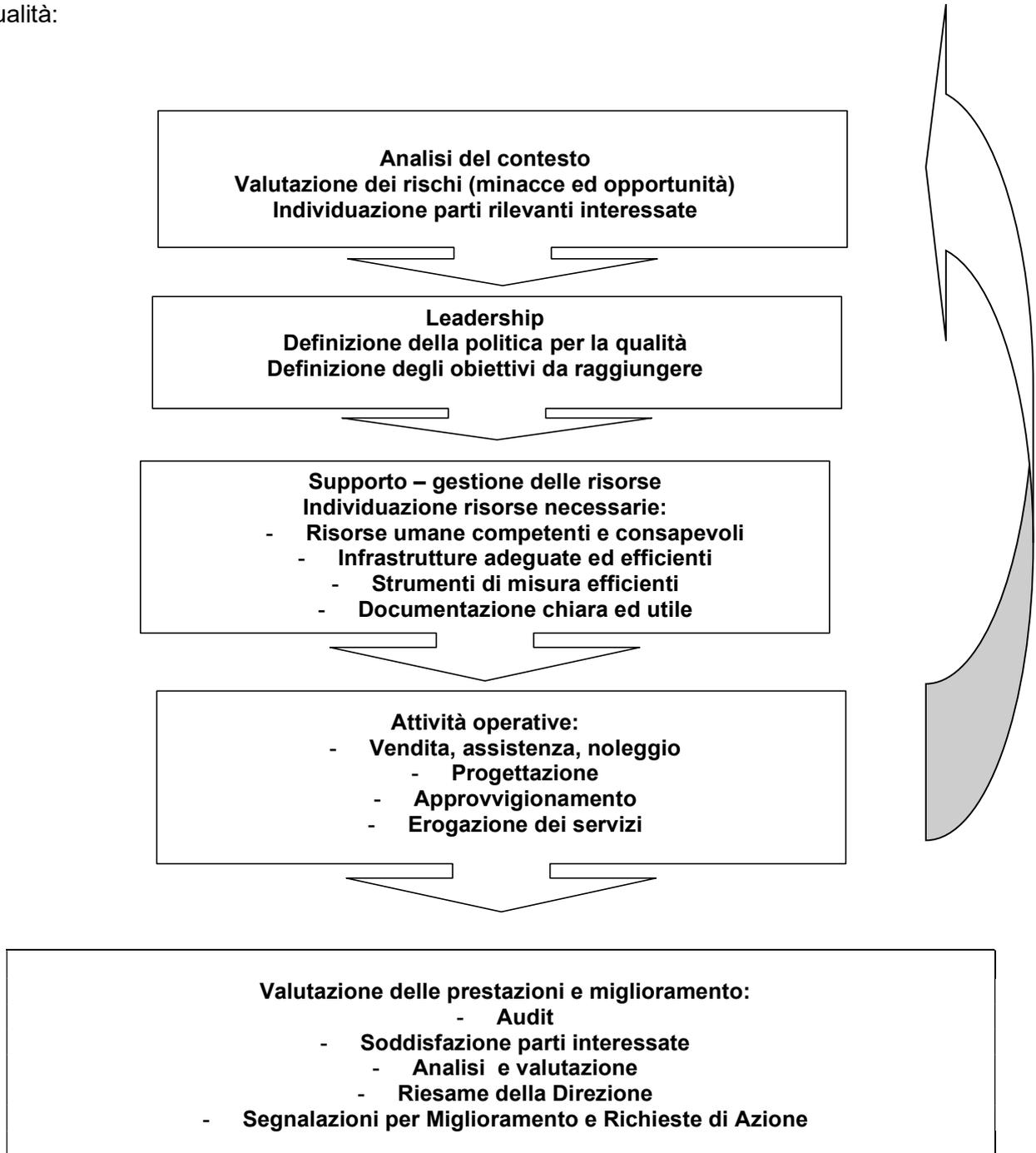
1.2 Certificazione SGQ

La E-MAC S.p.a. ha deciso di certificare il proprio SGQ e quello delle aziende del gruppo alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti/servizi:

**Distribuzione, noleggio e assistenza di macchinari,
attrezzature e ricambi per
l'edilizia, l'industria e il movimento terra.**

2.0 PROCESSI AZIENDALI

L'organizzazione applica i seguenti processi nell'ambito del sistema di gestione per la qualità:



Le Attività Operative, a loro volta, si articolano in ulteriori processi secondo lo schema seguente:

Dettagli

Strumenti per monitorare i processi

ATTIVITA' OPERATIVE		
<p>Vendita; Assistenza; Noleggio:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definizione dei requisiti relativi al prodotto servizio offerto; • Riesame del contratto; • Comunicazione con il Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Offerte emesse; • Offerte a buon fine; • Dati di vendita; • Reclami ricevuti; • Non conformità emesse.
<p>Progettazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo di impresa e numero persone disponibili; • Progetto esecutivo del lavoro da eseguire; • Dati tecnici essenziali per l'esecuzione dell'opera; • Tempi di esecuzione previsti e richiesti dal cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di disegni-progetti eseguiti, distinti per tipologia, per dato periodo di tempo; • Percentuale di disegni-progetti che hanno avuto un esito di vendita/noleggio rispetto al totale.
<p>Approvvigionamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione e Qualifica Fornitori; • Gestione Ordini di Acquisto; • Verifica Prodotti/Servizi Acquistati; • Monitoraggio e Sorveglianza Fornitori; • Gestione dei Terzisti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reclami per Responsabilità dei Fornitori; • Non Conformità rilevate a carico dei Fornitori; • Analisi dei Fornitori Sorvegliati; • Valutazione periodica dei Fornitori.
<p>Erogazione dei Servizi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione dei Processi; • Validazione dei Processi Speciali; • Predisposizione documenti operativi; • Attuazione Processi; • Gestione Proprietà clienti; • Identificazione e Rintracciabilità; • Immagazzinamento, conservazione e Consegna; • Assistenza Post Vendita. 	<ul style="list-style-type: none"> • Piani della Qualità per processi non standard; • Qualifiche dei Processi e del Personale; • Registrazione dei Fornitori; • Prove, Controlli e Collaudi; • Reclami Clienti e Non Conformità; • Dati di Produzione statistiche.

3.0 INDIVIDUAZIONE PARTI INTERESSATE

Sono individuate le seguenti Parti interessate e sono definite e le loro aspettative secondo i seguenti parametri:

CLIENTI: consulenza mirata alla soluzione dei loro problemi; noleggi effettuati nei tempi e nei costi concordati; garanzia di assistenza durante il montaggio e l'utilizzo
--

PERSONALE: avere un impiego ragionevolmente sicuro, con garanzia di continuità. Operare in un ambiente fisicamente e psicologicamente piacevole e stimolante, che valorizzi le proprie competenze

FORNITORI E SUBAPPALTATORI: desiderano avere un rapporto continuativo, basato sulla reciproca fiducia e collaborazione, con volumi di lavoro adeguatamente pianificati e pagamenti puntuali;
--

PROPRIETA': ottenimento di risultati economici positivi e in linea con le attese, crescita continua del marchio, mantenimento dei clienti principali al fine di garantire lo sviluppo ed il successo durevole delle aziende del gruppo, oltre che della capogruppo
--

BANCHE: godere di un rapporto continuativo con le Società del gruppo, senza problematiche finanziarie e rischi particolari
--

Nel Riesame della Direzione, con frequenza annuale, viene effettuata una VERIFICA RAGGIUNGIMENTO ASPETTATIVE PARTI INTERESSATE indicando l'esito raggiunto.

4.0 POLITICA PER LA QUALITÀ

Impegno della Direzione

Per volere della Direzione, l'azienda E-MAC S.p.A. opera secondo un sistema di conduzione aziendale per la qualità modellato secondo i requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015; esso è in continua evoluzione e la Direzione rende disponibili risorse adeguate a garantire che il sistema stesso e la sua efficienza siano migliorati con continuità.

Attraverso tale strumento di gestione, la Direzione intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'azienda in linea con quanto stabilito nella politica per la qualità, partendo da:

- Analisi del contesto
- Valutazione dei rischi (minacce ed opportunità)
- Azioni di Miglioramento attenenti

La pianificazione e la gestione di tale attività avviene attraverso il documento:

ANALISI CONTESTO-RISCHI-OPPORTUNITA' nel quale sono individuati i fattori di rischio/opportunità sulla base di un contesto

Tale documento viene aggiornato a cura della Direzione E-MAC costituita dai Soci delle Aziende controllate con frequenza semestrale.

Da tale analisi emergono le AZIONI DI MIGLIORAMENTO divise per singola Azienda che vengono gestite ed applicate a cura del responsabile della Direzione E-MAC individuato.

Nel Riesame della Direzione effettuato con frequenza annuale, viene valutato l'esito delle AZIONI DI MIGLIORAMENTO.

Motivazioni della partnership al Gruppo E-MAC

Le principali motivazioni per l'adesione al Gruppo E-MAC S.p.A. sono:

1. Condivisione fra i Soci delle singole aziende della esperienza individuale accumulata in decenni di lavoro per una esperienza cumulativa comune.
2. Partecipazione condivisa alle scelte strategiche aziendali, coordinate per una finalità comune
3. Azioni di marketing e strategie di vendita/noleggio comuni e rivolte alla clientela in maniera uniforme su tutto il territorio
4. Potenzialità di un Parco noleggio comune con le singole proprietà di ogni azienda messe a disposizione del gruppo con metodo e regole interscambio definite
5. Rapporti di distribuzione con marchi e ditte primarie del settore
6. Condizioni di acquisto favorevoli per potenzialità del gruppo di acquisto
7. Gestione Amministrativa e Finanziaria secondo metodo comune con Sistema Informatico Gestionale unico e interconnesso in rete
8. Raccolta e diffusione dati tecnici e normativi dei prodotti/servizi offerti
9. Formazione ed addestramento personale condiviso con metodo comune
10. Condivisione risorse Assistenza tecnica per maggiore efficienza e disponibilità

Mission del Gruppo E-MAC

La Direzione della E-MAC S.p.a. definisce e rende nota la propria Mission definendo le linee guida precisate nella dichiarazione seguente, denominata **MANIFESTO DEL GRUPPO E-MAC** che ne indica gli obiettivi ed i fattori identificativi.

MANIFESTO DEL GRUPPO E-MAC

2021

E-MAC
edilizia >>>integrata



CHI SIAMO:

Gruppo E-mac è una **Società per Azioni** che detiene il controllo e la direzione di

6 aziende radicate nel territorio

NICOLETTI SRL **SFEDIL SRL** **GIESSE MACCHINE SRL** **FORNONI SRL** **G.B. MANCI SRL** **EMACPONTEGGI SRL**

che condividono gli stessi valori, le risorse e le metodologie di lavoro composta da :



DOVE SIAMO:



Comedo VI - S.Martino B.A. VR - Montebello VI - Schiavon VI
Tavagnacco UD - Dolo VE - Zoppola PN
Ponzano TV - Chiari BS - Trento TN



A CHI CI RIVOLGIAMO:

Alle imprese di **Costruzioni Generali** e di **Movimento Terra** del Nord Italia di qualsiasi dimensione che necessitano di **soluzioni per il cantiere**.

COSA OFFRIAMO:

Un servizio **MULTISPECIALISTICO** di **NOLEGGIO** con un parco composto da:



350
GRU EDILI



150
MACCHINE MOVIMENTO TERRA
E SOLLEVATORI TELESCOPICI



140.000
MQ. PONTEGGIO



10.000
MQ. CASSERATURE
VERTICALI ED ORIZZONTALI

e un servizio di **VENDITA** con oltre **1.000 MACCHINE** CONSEGNATE solo nell'ultimo decennio.

VOLUME AFFARI ANNUO
30 MILIONI



COME LO FACCIAMO:

Immedesimandoci nella **necessità reale del cliente**, attingendo alla nostra esperienza collettiva e alla **conoscenza radicata nel territorio locale**.

Affiancando il cliente nell'analisi e nella concretizzazione dei suoi preventivi e delle gare d'appalto, offrendogli sempre un **vantaggio competitivo**.

Lavorando con passione, **veloci, sicuri e trasparenti**, consapevoli della nostra **FORZA!**

PERCHÉ LO FACCIAMO:

Vogliamo essere partner operativi a lungo termine per vincere insieme le sfide del mercato, oggi, domani e **SEMPRE!**

MISSION E-MAC

INSIEME PER DARTI IL MEGLIO

VISION E-MAC



Mettersi insieme è un **inizio**,
rimanere insieme è un **progresso**,
lavorare insieme un **successo**.