

REV.	DATA	EMESSA DA	APPROVATA DA	MOTIVO DELLA REVISIONE
2	15/04/2013	Tiziano Panzera (Responsabile Sistema Qualità)	Fornasini Mauro (Direzione Generale)	Revisione completa

## INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2. GENERALITÀ .....	2
3. MODALITÀ OPERATIVE.....	3

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento descrive le responsabilità e le modalità operative per la gestione delle attività attraverso cui l'azienda eroga il proprio servizio. In particolare viene presa in esame la gestione degli interventi di assistenza e di installazione, dal momento della richiesta del cliente al momento della fatturazione.

## 2. GENERALITÀ

Gli interventi eseguiti dall'Azienda si possono suddividere nelle seguenti tipologie:

TIPO DI INTERVENTO (CHIAMATA)	CARATTERISTICHE
1 - Intervento di prima verifica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento di verifica che viene eseguito immediatamente, senza necessità di preventivo né di pianificazione</li> <li>Si può esaurire al momento oppure dare origine ad una chiamata di tipo 3</li> </ul>
2 - Manutenzione standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento di manutenzione standard, con emissione di preventivo senza visione dell'impianto/macchina</li> <li>Se il cliente è privato la chiamata viene definita di tipo 2, se il cliente ha partita IVA, la chiamata viene definita 2/A</li> </ul>
3 - Emissione di offerta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emissione di offerta per intervento che, a seconda della tipologia, potrà essere uno di quelli elencati nel seguito (tipo 4-5-6-7-8-9-10)</li> </ul>
4 - Manutenzione ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento di manutenzione sulla base delle specifiche del costruttore (libretto di uso e manutenzione)</li> <li>L'intervento non prevede riparazioni dovute a guasti</li> <li>L'intervento può prevedere la sostituzione di componenti dopo un certo periodo di utilizzo, sulla base delle specifiche del costruttore (libretto di uso e manutenzione)</li> <li>La richiesta di intervento è effettuata dal Cliente</li> </ul>
5 - Manutenzione ordinaria programmata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento di manutenzione sulla base delle specifiche del costruttore (libretto di uso e manutenzione)</li> <li>L'intervento non prevede riparazioni dovute a guasti</li> <li>L'intervento può prevedere la sostituzione di componenti dopo un certo periodo di utilizzo, sulla base delle specifiche del costruttore (libretto di uso e manutenzione)</li> <li>L'intervento è eseguito sulla base di un programma, previsto da contratto di fornitura, gestito dal Gruppo Fornasini</li> </ul>
6 - Manutenzione straordinaria senza modifica all'impianto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento di riparazione con o senza sostituzione di ricambi su macchine, senza apportare modifiche all'impianto</li> <li>I ricambi installati hanno le stesse caratteristiche dell'originale</li> <li>Sostituzione di macchina aventi stesse caratteristiche dell'originale, senza quindi modificare l'impianto</li> </ul>
7 - Manutenzione straordinaria con modifica all'impianto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervento di riparazione con o senza sostituzione di ricambi su macchine, apportando modifiche all'impianto</li> <li>I ricambi installati hanno caratteristiche diverse dell'originale</li> <li>Sostituzione di macchina aventi caratteristiche differenti dall'originale, modificando quindi l'impianto</li> </ul>
8 - Installazione di nuova macchina autonoma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installazione di macchina autonoma che non va inserita in un impianto esistente</li> </ul>
9 - Sostituzione di impianto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostituzione di macchina inserita in un impianto</li> <li>Sostituzione completa di impianto</li> </ul>
10 - Installazione di impianto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installazione di impianto nuovo, in nuovo edificio e in edificio esistente</li> </ul>

TIPO DI INTERVENTO (CHIAMATA)	CARATTERISTICHE
11 - Demolizione di macchina o impianto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demolizione di macchina o impianto con recupero dei refrigeranti ed oli</li></ul>
12 - Vendita ricambi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vendita di ricambi</li></ul>

### 3. MODALITÀ OPERATIVE

Le modalità operative per l'esecuzione delle diverse tipologie di intervento (classificate al precedente punto 2) sono descritte nel documento [P 7.5 04\\_ALLEGATO 1](#).