

FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE

L'alta direzione assieme allo staff di Triveneto s.r.l. pone la soddisfazione del cliente nonché l'accrescimento di tale come obiettivo principale della sua attività, mantenendo invariato il carattere di ente terzo, indipendente, imparziale e trasparente nel rispetto dei requisiti cogenti definiti dalle normative nazionali ed europee attualmente in vigore.

Triveneto s.r.l. attraverso il suo organico interno e il suo parco di collaboratori tecnici regolarmente abilitati pone la sua attenzione nel rendere al cliente un servizio corretto, in sicurezza e nel rispetto dei tempi per acquisire la fiducia e mantenerla nel tempo. Alla base di tale fiducia Triveneto pone la riservatezza di ogni informazione raccolta durante l'attività di certificazione e di ispezione. Tale Riservatezza viene ulteriormente consolidata attraverso un sistema di gestione interna aziendale sviluppato in conformità ai requisiti definiti dal Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) relativo ai trattamenti dei dati personali.

Triveneto s.r.l. opera e svolge le proprie attività secondo un sistema di gestione interno aziendale che utilizza procedure, regolamenti e documentazioni standard uniformate per tutti i clienti secondo il principio della non discriminazione. A tale fine tutti i servizi erogati da Triveneto s.r.l. sono accessibili a tutti i richiedenti.

LEADERSHIP

L'Amministratore Unico di Triveneto s.r.l. rappresenta l'alta direzione e l'unità dell'azienda, si interfaccia sia con le parti interessate interne all'azienda sia con quelle esterne nell'ottica di stabilire una cultura di fiducia reciproca. Incoraggia lo staff di Triveneto s.r.l. verso un'attività imparziale, oggettiva ed equa.

Nella prospettiva di un servizio altamente professionale, l'alta direzione si impegna a fornire personale formato, qualificato e periodicamente aggiornato alle novità tecnico – legislative nazionali ed europee

Si impegna inoltre a adottare il personale delle migliori tecnologie disponibile sul mercato sia in termini di prestazione che di salvaguardia della sicurezza e della salute

Triveneto srl decide di finanziarsi tramite credito presso gli istituti bancari per far fronte alla dilazione di pagamento del settore e agli impegni o costi dovuti alla sua politica di continua espansione e crescita.

Per mantenere l'imparzialità e ridurre i rischi per essa, Triveneto s.r.l. nel rispetto della NORMA UNI CEI EN ISO /IEC 17065/2012 dispone di un Meccanismo per la Salvaguardia dell'Imparzialità costituito dai rappresentanti più significativi delle parti interessate coinvolte nei processi di certificazione di prodotto e di ispezione (consumatore finale, manutentore, rappresentante del comitato di certificazione, rappresentante di ente statale)

Il Meccanismo annualmente riunito fornisce pareri in merito :

- A Politiche e principi relativi all'imparzialità
- Ad attività commerciali e di altro genere che impediscano la fornitura coerente ed imparziale di attività di certificazione e di ispezione
- Ad aspetti che influenzano la fiducia e la trasparenza nella certificazione di prodotto e nelle attività di ispezione

Triveneto s.r.l. quale ente di ispezione abilitato dal Ministero dello Sviluppo Economico per le attività ai sensi del D.P.R 462/01 e s.m.i. e dal Ministero per il Lavoro e le politiche sociali per le attività ai sensi del D.l. 11/04/2011, si identifica, in conformità alla NORMA UNI CEI EN ISO / IEC 17020/2012, come organismo di tipo "A" eseguendo esclusivamente ispezione di terza parte, in maniera indipendente dalle parti coinvolte. A tal proposito, il personale tecnico coinvolto dichiara esplicitamente di non impegnarsi in alcuna attività che possa essere in conflitto con l'imparzialità del proprio giudizio professionale dichiarando in particolare di non eseguire attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, consulenza sul prodotto ispezionato.

Inoltre Triveneto s.r.l. individua con continuità i rischi per la propria imparzialità analizzando la frequenza e l'effetto del danno definendo così il livello di rischio di ognuno di essi. In seguito a tale analisi definisce le opportune azioni da intraprendere per ridurre o eliminare tali rischi.

PARTECIPAZIONE ATTIVA DELLE PERSONE

Nell'ottica di un mantenimento tecnico-professionale, Triveneto s.r.l. attraverso il suo personale qualificato partecipa attivamente e periodicamente ai tavoli di lavoro internazionali per la valutazione di conformità e la marcatura CE/UE degli ascensori e delle piattaforme elevatrici mantenendo annuale contatto con le associazioni di categoria quali CIRCABC e ALPI.

Triveneto s.r.l. considera il personale interno ed i collaboratori Tecnici fonte di Valore aggiunto per fornire al cliente un servizio efficace ed efficiente.

A tale scopo Triveneto s.r.l. favorisce un ambiente lavorativo basato sulla fiducia reciproca e su iniziative sviluppabili che possano andare incontro alle esigenze del cliente arrivando a soddisfare anche le sue aspettative

Periodicamente Triveneto s.r.l. attiva corsi di aggiornamento tecnico per fornire ai collaboratori tutte le disposizioni e le novità attuate in campo di certificazione di prodotto e di ispezione, nonché corsi base per la formazione-aggiornamento di nuovi professionisti che presentano i requisiti principali richiesti dalle diverse normative che regolano i servizi erogati.

APPROCCI, PROCESSI e MIGLIORAMENTI

L'attività di certificazione e di ispezione svolta da Triveneto s.r.l. si fonda su processi interconnessi tra loro nel rispetto dei requisiti di processo e imparzialità definiti dalle NORME UNI CEI EN ISO /IEC 17065/2012 e 17020/2012. Il personale associabile ad ogni fase del processo viene formato e reso edotto relativamente alle sue responsabilità, ai suoi obblighi alle procedure interne e alla politica per la qualità adottata

Triveneto s.r.l. considera la comunicazione tra le parti elemento fondamentale per mantenere una costante fiducia con il cliente e con l'azienda.

Politica per la Qualità ed Imparzialità

L'impresa attraverso un programma di audit interno periodico mantiene il controllo di tutte le fasi delle attività principali dalla commercializzazione del servizio all'acquisizione, dalla programmazione dell'attività alla fatturazione e al mantenimento del post servizio; apportando ove necessario eventuali miglioramenti.

Monitoraggi continui sull'attività professionale dei collaboratori tecnici vengono eseguiti da personale esperto con lo scopo di valutare le prestazioni e di identificare eventuali esigenze di miglioramento.

PROCESSO DECISIONALE BASATO SULL'EVIDENZA

Il personale tecnico dell'azienda presenta una competenza e un'esperienza acquisita ormai decennale in materia di certificazione di prodotto nonché di ispezione che gli permette di pronunciare giudizi oggettivi e professionali durante l'espletamento delle attività. L'organismo di Certificazione attraverso l'istituzione del comitato di certificazione svolge sistematicamente il riesame di tutte le informazioni, regolarmente registrate nel sistema informatico, relative alle singole pratiche di certificazione di prodotto al fine di emettere decisione positiva o meno sul rilascio del certificato.

I certificati e i rapporti di ispezione associati alle rispettive attività di ispezione vengono riesaminati prima della loro emissione da responsabili tecnici o da loro sostituti tecnici in conformità ai requisiti della 17020/2012.

L'alta direzione annualmente svolge un riesame della Direzione con lo scopo di comprendere ed elaborare le informazioni relative ad audit interni ed esterni, alla soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate esterne, al conseguimento degli obiettivi, all'analisi dei rischi, ai trattamenti e alle azioni correttive prodotte da eventuali reclami. Il riesame così prodotto permette all'alta direzione di individuare nuove opportunità di miglioramento relativamente alle decisioni strategiche dell'organizzazione e all'efficacia del sistema di gestione. Le decisioni strategiche derivanti dal riesame prendono forma concreta per ogni processo attraverso l'individuazione dell'obiettivo per la qualità da raggiungere. Per ogni processo, L'alta direzione propone alla parte interessata l'obiettivo pertinente rendendola consapevole delle strategie messe in atto per conseguire il miglioramento. Nei casi in cui l'analisi degli input del riesame determinano la necessità di specifiche risorse, l'alta direzione mette in atto decisioni in merito.

GESTIONE DELLE RELAZIONI

E' convinzione di Triveneto s.r.l. considerare il rapporto diretto con il cliente, elemento fondamentale per un successo destinato a durare nel tempo.

Dipendenti e Collaboratori Tecnici di Triveneto s.r.l. seguono in modo costante e nel tempo le esigenze del cliente rispondendo in tempi congrui alle richieste.

Ogni eventuale Reclamo registrato da Triveneto s.r.l. viene riesaminato identificando la causa e le parti interessate coinvolte. Vengono di seguito elaborate le azioni da intraprendere per arrivare alla soluzione dando, in tempi adeguate, riscontro al richiedente.

ULTERIORI INFORMAZIONI AL PUBBLICO

Si precisa che Triveneto s.r.l. non appartiene a holding, società finanziarie o simili, rappresenta un soggetto giuridico indipendente finanziato esclusivamente con le proprie risorse. Triveneto s.r.l. raccoglie i propri introiti attraverso le proprie attività di ispezione e certificazione.

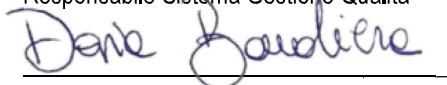
Triveneto inoltre applica al suo interno una "politica dei prezzi" coerente con il mercato in essere. Tale documento contiene il tariffario aggiornato sulla base dell'analisi dell'andamento annuo aziendale e di mercato, le scontistiche applicabili e le figure responsabili della loro attuazione. La politica dei prezzi viene annualmente confermata dal Meccanismo per la Salvaguardia dell'imparzialità.

Il tariffario può essere richiesto in qualsiasi momento contattando telefonicamente o tramite e-mail gli uffici di Triveneto s.r.l.

L'alta direzione Di Triveneto s.r.l. assieme all'amministratore Unico si impegnano affinché la Politica per la qualità e l'imparzialità sia documentata, resa operante, mantenuta attiva, aggiornata e diffusa al personale ed al pubblico.

Cornuda (TV), li 28/05/2020

Responsabile Sistema Gestione Qualità



L'alta Direzione Aziendale

