

Politica per la Qualità ed Imparzialità

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 ad 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 (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
- Ad aspetti che influenzano l'imparzialità e la fiducia sulle attività erogate da Triveneto s.r.l.

Triveneto s.r.l. quale ente di ispezione abilitato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (ex M.I.S.E.) per le attività di verifica ai sensi del D.P.R. 462/01 e s.m.i. e per le attività di verifica ai sensi del D.P.R. 162/99 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 svolgere alcuna attività che possa essere in conflitto con l'imparzialità del proprio giudizio professionale affermando in particolare di non essere impegnato nella progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo e/o manutenzione degli elementi sottoposti a ispezione.

I collaboratori tecnici e Triveneto s.r.l. con il proprio personale dipendente assicurano il proprio approccio di terza parte evitando qualsiasi forma di consulenza sui prodotti che rientrano nel campo di applicazione degli accreditamenti e/o abilitazioni ministeriali acquisiti.

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. Tra i rischi all'imparzialità analizzati da Triveneto rientrano quelli derivanti dalle attività svolte dagli ispettori al di fuori delle verifiche e certificazione che possono potenzialmente influire il giudizio dello stesso.

PARTECIPAZIONE ATTIVA DELLE PERSONE

Nell'ottica di un mantenimento delle qualifiche tecnico-professionali, Triveneto s.r.l. attraverso il suo personale competente partecipa attivamente e periodicamente allo scambio di informazione e di esperienze con altri Organismi di certificazione e ispezione attraverso l'associazione di categoria denominata ASSOTIC. In particolare è parte attiva su tavoli tecnici in materia di ascensori, macchine, ispezioni ai sensi del D.P.R. 462/01 e S.M.I. e ispezione su attrezzature di lavoro di cui all'allegato VII del d.lgs 81/2008. Allo stesso tempo Triveneto s.r.l. viene coinvolta grazie alla partecipazione attiva dei delegati messi a disposizione dall'associazione alle novità tecnico legislative discusse durante gli incontri di coordinamento europeo in materia di valutazione di conformità e di marcatura CE/UE degli ascensori e delle macchine di cui al punto 17 dell'allegato IV della direttiva "macchine" (informazioni riportate sistematicamente nel portale gestito dall'associazione CIRCABC)

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- addestramento 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.

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 all'attività svolta dal collaboratore tecnico, dall'attività di riesame interno alla fatturazione e al mantenimento del post servizio; apportando ove necessari 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.

Politica per la Qualità ed Imparzialità

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.

Ove non e' applicato un tariffario cogente / nazionale Triveneto s.r.l. applica al suo interno una "politica dei prezzi" coerente con il mercato in essere. Tale documento contiene il tariffario definito da Triveneto s.r.l. e aggiornato sulla base dell'analisi dell'andamento annuo aziendale e di mercato, le sconti 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.

Per le attività come ispezione ai sensi del D.P.R. 462/01 e s.m.i. e ispezioni ai sensi del D.l. 11/04/2011 su attrezzature di lavoro dove sono definiti a livello nazionali tariffari fissi, Triveneto s.r.l. applica in modo conforme quanto indicato dal legislatore.

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 28/11/2023

Responsabile Sistema Gestione Qualità



L'alta Direzione Aziendale



Confermata dal MSI il 11/12/2023

Presenza visione da parte del MSI :

