

REGOLAMENTO Q-AID INSPECTION S.r.l.
PER LA GESTIONE DELLE ISPEZIONI
(Con riferimento alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012)

MATRICE DELLE REVISIONI

INDICE	DATA	CONTENUTO	APPROVATA
02	05.09.2024	Verifica generale riferimenti modulistica	Mario Bergamini
01	22.02.2023	Eliminazione paragrafo Sospensione e verifica generale	Mario Bergamini
00	05.04.2022	Prima emissione	Mario Bergamini

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. MODIFICHE AL REGOLAMENTO	3
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
4. DEFINIZIONI	5
5. OBBLIGHI DEL CLIENTE PER L'ISPEZIONE.....	5
6. SCHEMA DI ISPEZIONE	6
6.1 Trattamento dei dati individuali (Rif. MOD-RdO –Richiesta di offerta)	6
6.2 6.2 Qualificazione iniziale e Validità	6
7. PROCESSO DI ISPEZIONE	7
7.1 Generalità	7
7.2 Richiesta.....	7
7.3 Valutazione	7
7.3.1 Iter di Ispezione.....	7
7.3.3 Eventuali modifiche al Report di ispezione ed alla dichiarazione di conformità	8
7.3.4 Decisione sulla emissione dell'attestato	8
8. REVOCA DEL CONTRATTO/REPORT DI ISPEZIONE/ATTESTAZIONE.....	9
9. RECLAMI E RICORSI.....	9
9.1 Reclami	9
9.2 Ricorsi.....	9
9.3 Processo di gestione dei reclami e dei ricorsi.....	10

XXX = collegamento ipertestuale

AAAA Parti modificate

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Q-AID Inspection srl, di seguito **Q-AID**, è un Organismo di Ispezione di tipo A, **imparziale** ed **indipendente** che fornisce **attività di ispezione**, secondo la UNI EN ISO 17020:2012 verificando la conformità alle norme pertinenti, regolamenti, Leggi, capitolati.

Q-AID eroga servizi di ispezione nel rispetto delle Direttive Europee e Leggi Nazionali che regolamentano le attività delle Organizzazioni.

Q-AID applica le condizioni e le procedure in modo non discriminatorio in quanto:

- i servizi sono accessibili a tutte le persone ed Organizzazioni che ne fanno domanda e che si impegnano contrattualmente ad osservare i requisiti del regolamento stesso;
- non vengono adottate condizioni indebite di carattere finanziario o di altra natura;
- l'accesso alla valutazione e attestazione non viene condizionato dalle dimensioni dell'Organizzazione o dall'appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

Il Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità è formato (secondo i suggerimenti della Norma [UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012, 5.2 Meccanismo di salvaguardia dell' imparzialità](#)) da clienti di **Q-AID**, rappresentanti di associazioni industriali e del commercio, rappresentanti di organismi governativi di controllo o di altre entità governative, o rappresentanti di organizzazioni non-governative, comprese le organizzazioni dei consumatori.

Al fine di rispettare l'imparzialità durante tutto il processo di gestione delle ispezioni, Q-AID INSPECTION non svolge né direttamente né tramite Società collegate, attività di progettazione, costruzione, installazione, manutenzione o altro servizio che potrebbe compromettere il carattere di riservatezza, obiettività e imparzialità del processo di verifica

2. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Q-AID si riserva il diritto di modificare i contenuti del presente Regolamento per:

- modifiche delle norme di riferimento
- modifiche delle condizioni di rilascio della attestazione

Nel primo caso, l'informazione avviene tramite comunicazione degli enti normatori o di accreditamento; nel secondo, **Q-AID** ne dà informazione alle Organizzazioni già attestate o in corso di attestazione.

Q-AID specificherà la data di entrata in vigore delle modifiche e concorderà le eventuali azioni richieste, accordando il tempo necessario al loro recepimento.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le norme e i documenti di riferimento per l'attività di cui al presente regolamento risultano essere:

- Statuto di **Q-AID**;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012 Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari organismi che eseguono ispezioni;
- ISO/IEC 17000:2004 "Conformity Assessment – Vocabulary and general principles".
- Regolamento UE 2016/679 General Data Protection Regulation
- UNI EN ISO 31000:2010 – Risk Management – Principles and guidelines on implementation;
- al documento LS-03 di Accredia – Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione nell'ultima revisione;
- ILAC P15:05/2020 Application of ISO/IEC 17020:2012 for the accreditation of Inspection Body.
- ILAC P10:07/2020 ILAC Policy on traceability of Measurement Results.
- Regolamento EU 2016/679 sulla protezione dei dati;
- Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Ispezione RG-01-04 rev. 02 del 03.05.2022
- Schemi particolari **Q-AID**;
- Codice Etico **Q-AID**.

Ove non espressamente indicato, si fa riferimento all'ultimo indice di revisione della norma considerata.

I documenti e le procedure citati, ma non inclusi nel presente regolamento, sono consultabili direttamente sul sito di **Q-Aid** nell'ultimo livello di aggiornamento.

Le informazioni che Q-AID acquisisce dalle organizzazioni per lo svolgimento delle proprie attività sono gestite in accordo al Codice Civile per la riservatezza dei dati aziendali.

Per la Privacy si fa riferimento al Regolamento (UE) n. 2016/679, come da informativa specifica.

Nell'ambito delle attività di ispezione, gli ispettori di **Q-AID** considerano, come interlocutori, i rappresentanti dell'Organizzazione indicati nella richiesta di offerta e nell'organigramma aziendale; se l'Organizzazione intende far partecipare altre persone (es: consulenti), è tenuta comunque ad assicurare che il loro ruolo sia quello di "osservatore".

4. DEFINIZIONI

I termini e le definizioni applicati nel presente Manuale di prodotto si riferiscono allo Standard UNI EN ISO 17020:2012.

1. **Ispezione:** Esame di un prodotto, di un processo, di un servizio, o di una installazione, o di una loro progettazione, e della determinazione della sua conformità a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.
2. **Imparzialità:** Presenza reale e percepita di obiettività.
3. Obiettività significa che non esistono conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le conseguenti attività dell'organismo di certificazione.
4. **Organismo di ispezione:** Organismo che esegue ispezioni.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE PER L'ISPEZIONE

Per consentire a **Q-AID** l'attivazione del servizio di ispezione, l'Organizzazione richiedente deve:

- Disporre dei requisiti e capacità dichiarate nella richiesta di ispezione;
- Accettare l'offerta di **Q-AID** con le condizioni generali ed essenziali del contratto e le prescrizioni del presente regolamento;
- Consentire agli ispettori di **Q-AID** di rispettare le leggi applicabili ed eventuali requisiti accessori in materia di salute e di sicurezza, informandoli circa i rischi conosciuti o potenziali in cui potrebbero incorrere durante la loro permanenza presso l'Organizzazione. L'Organizzazione si impegna altresì ad assumersi la responsabilità di eventuali incidenti occorsi al gruppo di ispezione nel corso delle verifiche.
- Consentire agli ispettori ACCREDIA di accedere in sede o in impianto in accompagnamento a Q-AID

La concessione del Report elaborato durante l'ispezione è subordinato al pagamento degli importi stabiliti in sede contrattuale. Il mancato adempimento di tali obblighi alla scadenza ne comporta la sospensione o la revoca.

La verifica **Q-AID** del prodotto/servizio rispetto alle norme di riferimento, non esime le Aziende dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti e i terzi.

6. SCHEMA DI ISPEZIONE

6.1 Trattamento dei dati individuali (Rif. MOD-RdO –Richiesta di offerta)

Il trattamento dei dati personali utilizzati dall'Organismo di ispezione nell' iter di attestazione, viene garantito nel rispetto del diritto alla riservatezza delle persone fisiche e delle Organizzazioni conformemente alla vigente normativa.

Condizione necessaria per l'avviamento del processo di attestazione è la richiesta di offerta (MOD-RdO) e successiva firma dell' offerta.

L' offerta sarà redatta per ogni singolo bene/servizio richiesto dal Cliente, in caso di difformità rispetto a quanto dichiarato rilevate in fase di ispezione l'offerta sarà revisionata. Nel questionario di richiesta di offerta vi è la formale espressione di consenso per il trattamento dei dati. Responsabile del trattamento dei dati è il Rappresentante Legale di **Q-AID**.

Le informazioni che Q-AID acquisisce dalle organizzazioni per lo svolgimento delle proprie attività sono gestite in accordo al Codice Civile per la riservatezza dei dati aziendali.

Per la Privacy si fa riferimento al Regolamento (UE) n. 2016/679, come da informativa specifica.

Q-AID si riserva di avvisare il Cliente, in caso di rilascio di informazioni riservate a seguito obblighi di legge o se autorizzato obblighi contrattuali.

Le informazioni riguardanti il Cliente ottenute da fonti diverse dal cliente stesso (ad es dal reclamante o da autorità in ambito legislativo), vengono trattate come informazioni riservate.

6.2 6.2 Qualificazione iniziale e Validità

Il Report di ispezione e, se previsto, l'attestato di conformità, ha validità dalla data di emissione e non viene riportata scadenza.

7. PROCESSO DI ISPEZIONE

7.1 Generalità

Il processo di ispezione si suddivide nelle seguenti fasi, in accordo al diagramma di flusso riportato di seguito:

- Richiesta di offerta economica per l'ispezione;
- Invio e compilazione della richiesta di offerta;
- Invio e firma da parte del Legale Rappresentante dell'Azienda della quotazione del servizio (Contratto);
- Invio elenco documenti richiesti per esame documentale e verifica documentazione disponibile
- Pianificazione e svolgimento dell'ispezione; Le modalità di svolgimento dell'ispezione sono riportate nei singoli Schemi particolari appositamente redatti per ogni prodotto/servizio sottoposto a verifica;
- emissione del Report ed eventualmente dell'attestato di conformità;

In caso di carenze che impediscono il rilascio del report di ispezione, Q-Aid provvederà ad evidenziare le carenze individuate.

L' ispezione Q-AID è puntuale.

Le fatture saranno emesse alla data di fissazione di ogni intervento.

7.2 Richiesta

Il processo di ispezione inizia inviando da parte dell'Azienda la richiesta di offerta (QISP-RdO), dove vengono richieste le seguenti informazioni:

- Campo di applicazione dell'Azienda (Attività);
- Dati Azienda;
- Indirizzo Sede Operativa (Fabbrica);
- Identificazione, numero e tipologia del bene/servizio richiesto
- altre certificazioni se esistenti;

Tutti gli atti relativi alla attestazione sono svolti da Q-AID con garanzia di riservatezza verso terzi (vedere § 6.1).

A seguito della richiesta di ispezione, viene elaborata l' offerta, che è validata prima di essere spedita al Cliente, tramite timbro e firma del Rappresentante Legale di Q-AID.

Qualora, durante l'ispezione da parte di Ispettore Q-AID, si rilevasse una variazione rispetto a quanto richiesto, sarà cura di Q-AID revisionare l'offerta

7.3 Valutazione

7.3.1 Iter di Ispezione

Condizione necessaria per l'avviamento del processo di ispezione è la firma da parte Legale Rappresentante dell'Azienda della quotazione del servizio, (MOD-QUOT), relativa al Listino Prezzi, (MOD-LP), contestualmente alla presa visione del Regolamento generale e sottoscrizione dello Schema specifico e all'Informativa resa all'interessato all'atto della raccolta dei dati personali comuni e sensibili, ai sensi dell'Art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

Successivamente alla pianificazione dell'ispezione, sarà emessa fattura relativa alla singola attività.

7.3.2 Rilievi di Ispezione

Durante le ispezioni, possono essere rilevate le non conformità maggiori, minori e Note.

Le non conformità maggiori e minori afferiscono al mancato soddisfacimento dei requisiti

Le Note sono informazioni che l'ispettore ritiene di riportare al fine di una maggiore illustrazione e spiegazione dell' andamento dell' ispezione.

In caso di non conformità sarà cura di Q-AID richiedere al cliente la definizione dei trattamenti e delle azioni correttive conseguenti.

Tale modulo di registrazione-Non conformità è parte integrante del Rapporto di ispezione.

A seguito della verifica della completezza del trattamento e dell'azione correttiva riportata e alla successiva approvazione da parte di Q-AID il modulo di non conformità, completato in ogni sua parte (trattamento della non conformità-causa della non conformità-azione correttiva), sarà inviato al Cliente e costituirà parte integrante del Report, modificandolo rispetto a quello precedentemente consegnato al Cliente.

7.3.3 Eventuali modifiche al Report di ispezione ed alla dichiarazione di conformità

Eventuali correzioni o aggiunte a un rapporto di ispezione o all' attestato dopo il rilascio porteranno all'emissione di un nuovo Rapporto/Attestato che annullerà e sostituirà il precedente, indentificandone quello sostituito. A seguito sarà inviato il nuovo Rapporto all'Azienda.

I report di ispezione non devono essere firmati dal Cliente, in quanto rappresentano un giudizio professionale.

Il cliente firma unicamente il modulo presenze a conferma dello svolgimento dell'attività.

7.3.4 Decisione sulla emissione dell'attestato

Q-AID mantiene la totale ed esclusiva autorità e responsabilità sul rilascio dei Report di ispezione.

Il processo di riesame dei Report di ispezione è gestito dal Responsabile Tecnico di Q-AID che provvederà a verificare l'intero processo (commerciale, operativo e amministrativo).

A seguito di tale attività, il Responsabile Tecnico controfirmando il Report, ne approva l'emissione.

8. REVOCA DEL CONTRATTO/REPORT DI ISPEZIONE/ATTESTAZIONE

Il contratto/report di ispezione/attestato o dichiarazione di conformità sarà revocato nei seguenti casi:

- mancato pagamento delle quote dovute per oltre tre mesi dalla diffida inviata da Q-AID;
- non osservanza delle prescrizioni previste dai documenti contrattuali;
- Mancata risposta alle eventuali Non Conformità rilevate dall'Ispettore Q-AID durante l'ispezione;

Tale comunicazione verrà inviata da Q-AID mezzo PEC e verrà conservata in archivio la conferma di avvenuta trasmissione.

9. RECLAMI E RICORSI

9.1 Reclami

Nel caso in cui un'Azienda, a seguito dei suoi rapporti con Q-AID e/o dopo aver sostenuto la verifica ispettiva, voglia presentare un reclamo, deve compilare un apposito modulo rintracciabile su sito web www.q-aid.it, nella sezione: "Contatti", sotto la voce "Segnalazioni e Reclami".

Il soggetto inoltrante dovrà compilare il modulo con le seguenti informazioni:

- le generalità della Azienda/Persona che presenta reclamo;
- dati personali di chi presenta il reclamo;
- tipo di reclamo e riferimento al contratto;
- descrizione del reclamo.

A seguito del ricevimento del reclamo, **Q-AID** inizia l'indagine esaminando le evidenze oggettive e determinando la causa del reclamo.

Se il reclamo risultasse fondato, saranno identificate le necessità di azioni correttive al fine di evitarne il ripetersi, e **Q-AID** darà riscontro al soggetto inoltrante sulle azioni intraprese entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

9.2 Ricorsi

In caso di ricevimento di un ricorso, contro decisioni avverse adottate da **Q-AID** in merito ad esempio a:

- Esito dell'ispezione
- Modifiche al rapporto di ispezione già rilasciato al Cliente
- sospensione o annullamento della stessa

devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta all'attenzione del legale rappresentante entro 30 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisioni sopra riportate e devono, tra l'altro, fornire dettagli circa:

- le generalità della Azienda che presenta ricorso,
- la descrizione dettagliata dell' ispezione e/o delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento,
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

Ogni ricorso può pervenire tramite PEC, Q-AID darà riscontro al soggetto inoltrante sulle azioni intraprese entro 30 giorni dalla ricezione del ricorso.

Q-AID, tramite il tramite il Responsabile del Sistema di gestione, informato dal Legale Rappresentante provvederà ad attivare il processo di gestione del trattamento, secondo le seguenti fasi:

- a) ricezione ed identificazione del ricorso (codice univoco) ai fini della loro rintracciabilità
- b) esame e validazione del ricorso
- c) analisi delle decisioni che devono essere intraprese a seguito del ricorso, tenendo conto dei risultati di precedenti ricorso simili
- d) intraprendere azioni correttive / preventive se applicabile

9.3 Processo di gestione dei reclami e dei ricorsi

A seguito del ricevimento del reclamo o ricorso, Q-AID da conferma del ricevimento al soggetto inoltrante

Il Legale Rappresentante promuove un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del reclamo/ricorso con la finalità di risolvere la controversia.

I reclami/ricorsi sono gestiti dal Legale Rappresentante che ne è responsabile in tutte le sue fasi. Potrà richiedere il supporto di persone tecnicamente competenti che non hanno partecipato all'ispezione in modo tale da garantire l'imparzialità del giudizio.

L'accertamento può anche comportare la ripetizione dell'ispezione o la modifica al rapporto di verifica. Qualora il reclamo/ricorso abbia esito positivo, il Legale Rappresentante ne dà comunicazione scritta al ricorrente entro 1 mese; in caso contrario lo informa, sempre per iscritto, del diritto di appello.

Q-AID mantiene la registrazione e la rintracciabilità di tutte le azioni intraprese a seguito del reclamo/ricorso.

In caso di appello, la controversia viene esaminata e risolta entro 3 mesi dal suo ricevimento.

Qualora l' Azienda interessata voglia prendere visione, personalmente e singolarmente, della propria documentazione, può farlo presso la sede Q-AID, senza effettuare fotocopie.

A conclusione dell'accertamento, il Legale Rappresentante provvede ad informare per iscritto il ricorrente dell'esito dell'appello; in ogni caso le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

In caso di contenzioso il Foro competente è quello di Brescia.

La gestione dei dati raccolti, nell'ambito dei ricorsi, avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679.