

POLITICA DELLA QUALITÀ

QUALITÄTSPOLITIK



Nr.	date	Descrizione	Beschreibung
01	01/2019	Vari correzioni	Verschiedene Korrekturen
02	01/2022	campi di applicazione, indicazioni rapporti annuali di attività	Geltungsbereiche, Angaben zu jährlichen Tätigkeitsberichten
03	01/2025	Modifiche strutturali, traduzione DE	Strukturelle Änderungen, Übersetzung

<p>Il presente documento in formato cartaceo privo del timbro "COPIA CONFORME" è da ritenersi non valido come documento di riferimento. Il documento originale nello stato di revisione corrente è quello disponibile sul sito intranet aziendale dell'Agenzia</p> <p>Diritto d'autore: Questo documento è di proprietà intellettuale di Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima Al destinatario del documento è consentito solo l'uso personale. Senza autorizzazione specifica dell'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima il documento non può essere né riprodotto né distribuito ad altre Persone e/o Organizzazioni.</p>	<p>Dieses Dokument in Papierform ohne den Stempel "COPIA CONFORME" ist als Referenzdokument ungültig. Das Originaldokument im aktuellen Revisionszustand ist auf der Intranet-Website der Agentur verfügbar.</p> <p>Urheberrecht: Dieses Dokument ist geistiges Eigentum der Agentur für Energie Südtirol - CasaClima. Dem Empfänger des Dokuments ist nur die persönliche Nutzung gestattet. Ohne spezifische Genehmigung der Agentur für Energie Südtirol - CasaClima darf das Dokument weder reproduziert noch an andere Personen und/oder Organisationen weitergegeben werden.</p>
--	---

1. Politica per la qualità	Qualitätspolitik
<p>Da oltre un decennio l'Agencia CasaClima si occupa di edilizia sostenibile ed efficienza energetica. Nel 2014 l'Agencia CasaClima s.r.l., da società In house della provincia, è stata trasformata nell'Agencia per l'Energia Alto Adige – CasaClima, un ente strumentale della Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige.</p>	<p>Seit mehr als einem Jahrzehnt engagiert sich die KlimaHaus Agentur für nachhaltiges Bauen und Energieeffizienz. Im Jahr 2014 wurde die „KlimaHaus Agentur GmbH“ von einer Inhouse Gesellschaft zur „Südtiroler Energieagentur – KlimaHaus“, einer Einrichtung der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol.</p>
<p>Sono state poste le basi, pertanto, per lo sviluppo delle competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi in tema di efficienza energetica e tutela del clima contenuti nel Piano Clima “Energia Alto Adige 2050”, nonché all'implementazione delle misure necessarie a tale scopo.</p>	<p>Damit wurden die Grundlagen für die Entwicklung der notwendigen Kompetenzen zur Erreichung der im Klimaplan Energie Südtirol 2050“ enthaltenen Energieeffizienz- und Klimaschutzziele sowie für die Umsetzung der notwendigen Maßnahmen geschaffen.</p>
<p>La conoscenza e la soddisfazione delle esigenze dei Clienti, nei termini, nei tempi stabiliti e nel rispetto delle normative vigenti sono la chiave di successo dell'attività dell'Agencia.</p> <p>Siamo convinti di poter raggiungere tale traguardo attraverso un Sistema Qualità che coinvolga tutte le funzioni aziendali, che sia gestito attivamente e continuamente migliorato da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate, le quali collaborano tra loro nel rispetto sia delle singole funzioni che dei principi enunciati in questo Manuale della Qualità.</p>	<p>Das Wissen über die Bedürfnisse der Kunden und deren rechtzeitige Erfüllung unter Einhaltung der geltenden Vorschriften sind der Schlüssel zum Erfolg der Agentur."</p> <p>Wir sind davon überzeugt, dass wir dieses Ziel durch ein Qualitätssystem erreichen können, in das alle Unternehmensfunktionen einbezogen sind und das von motivierten, verantwortungsbewussten und fachlich geschulten Mitarbeitern aktiv verwaltet und ständig verbessert wird, die in Übereinstimmung mit den einzelnen Funktionen und den in diesem Qualitätshandbuch dargelegten Grundsätzen zusammenarbeiten.</p>
<p>L'Agencia riconosce come propri e conformi ai propri scopi e finalità i seguenti principi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filosofia di gestione del personale A tale scopo si intende delegare le responsabilità fino ai giusti livelli facendo conoscere gli obiettivi da raggiungere ed istruendo tutto il personale in modo adeguato. Tutto il personale deve essere sensibilizzato a sviluppare la propria abilità e capacità, attraverso momenti di formazione e addestramento. • Valutazione delle esigenze del cliente Avviene tramite la valutazione presso il cliente anche attraverso l'impiego di risorse interne ed esterne durante lo svolgimento del servizio erogato. Ciascun addetto che entri in contatto con il sistema cliente/utente deve essere particolarmente motivato, in modo da saper cogliere le aspettative e, cercando di soddisfarle, migliorare la qualità del servizio; 	<p>Die KlimaHaus Agentur erkennt die folgenden Prinzipien als ihre eigenen und im Einklang mit ihren Zielen und Zwecken an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Philosophie der Personalführung Zu diesem Zweck sollen die Verantwortlichkeiten bis zu den richtigen Ebenen delegiert werden, indem die zu erreichende Ziele bekannt gemacht und das gesamte Personal angemessen geschult wird. Das gesamte Personal muss sensibilisiert werden, seine Fähigkeiten und Fertigkeiten durch Schulungs- und Trainingsmaßnahmen zu entwickeln. • Bewertung der Kundenbedürfnisse Dies erfolgt durch die Bewertung beim Kunden, auch durch den Einsatz interner und externer Ressourcen während der Erbringung der Dienstleistung. Jeder Mitarbeiter, der mit dem Kunden-/Benutzersystem in Kontakt kommt, muss besonders motiviert sein, um die Erwartungen zu erkennen und, indem er versucht, sie zu erfüllen, die Qualität der Dienstleistung zu verbessern.

- **Valutazione delle modalità di esecuzione degli incarichi.**

Tramite la valutazione costante delle disponibilità tecniche-logistiche interne, la verifica in sito ed il confronto con il cliente vengono studiate le soluzioni più efficaci.

- **Standardizzazione dei metodi e dei sistemi di certificazione;**

Tramite processi predefiniti per ogni tipo di certificazione richiesta e per ogni attività formativa erogata, sono state standardizzate le procedure per la fruibilità e per l'accessibilità da parte del cliente.

- **Ottimizzazione dei processi, dotandosi di indicatori di qualità e di performance e pianificando una adeguata gestione dei rischi e delle opportunità**

Tramite un'adeguata Analisi del contesto, sono stati individuati i rischi e le opportunità, che sono costantemente monitorati, alla ricerca di ambiti di miglioramento per la soddisfazione della clientela e di tutte le parti interessate e per evitare di incorrere in non conformità nell'erogazione dei propri servizi.

- **Assistenza alla clientela**

Attraverso una maturata esperienza dei propri collaboratori è fornita una assistenza tempestiva ed efficace, garantendo una soluzione ad ogni problema ed un miglior risultato finale in rapporto alle esigenze del Cliente.

- **Comprensione ed attuazione della politica della qualità**

Durante le verifiche ispettive interne periodiche viene accertato presso tutte le funzioni coinvolte che queste sostengano ed applichino in modo corretto la politica della qualità.

- **Bewertung der Ausführungsmodalitäten der Aufträge**

Durch die ständige Bewertung der internen technischen-logistischen Verfügbarkeiten, die Überprüfung vor Ort und den Vergleich mit dem Kunden werden die effektivsten Lösungen erarbeitet.

- **Standardisierung der Methoden und Zertifizierungssysteme**

Durch vordefinierte Prozesse für jede Art von angeforderter Zertifizierung und für jede durchgeführte Schulungsaktivität wurden die Verfahren für die Nutzbarkeit und Zugänglichkeit durch den Kunden standardisiert.

- **Optimierung der Prozesse, ausgestattet mit Qualitäts- und Leistungsindikatoren und Planung einer angemessenen Risikomanagement- und Chancenstrategie**

Durch eine angemessene Kontextanalyse wurden die Risiken und Chancen identifiziert, die ständig überwacht werden, um Verbesserungsmöglichkeiten zur Zufriedenheit der Kunden und aller Interessengruppen zu finden und um Nichtkonformitäten bei der Erbringung der eigenen Dienstleistungen zu vermeiden.

- **Kundenbetreuung**

Durch die gesammelte Erfahrung der eigenen Mitarbeiter wird eine schnelle und effektive Unterstützung geboten, die eine Lösung für jedes Problem und ein besseres Endergebnis im Verhältnis zu den Kundenanforderungen garantiert.

- **Verständnis und Umsetzung der Qualitätspolitik**

Während der regelmäßigen internen Inspektionen wird bei allen beteiligten Funktionen überprüft, dass diese die Qualitätspolitik korrekt unterstützen und anwenden.

2. Campi di applicazione

- ✚ Erogazione di servizi di certificazione energetica ambientale
- ✚ CasaClima per edifici e di formazione tecnica per professionisti in ambito energetico ambientale.

Anwendungsbereiche

- ✚ Durchführung von KlimaHaus Energie- und Umweltzertifizierungsdienstleistungen für Gebäude
- ✚ Technische Schulungen für Fachleute im Bereich Energie- und Umwelt.

3. Macro-obiettivi

La Direzione ritiene fondamentale per le proprie strategie di sviluppo che l'Agenzia operi in conformità agli standard europei di Garanzia Qualità in modo tale da assicurare la qualità dei propri servizi, interpretare continuamente le crescenti richieste ed aspettative dei clienti, assicurare la qualità del servizio offerto e per conseguire i seguenti macro-obiettivi:

- pianificazione della gestione delle attività con standardizzazione delle procedure e omogeneizzazione delle prassi operative secondo il criterio della massima consapevolezza e professionalità;
- miglioramento dei servizi offerti ai clienti, nell'ottica di una riduzione dei reclami e di un miglioramento continuo delle prestazioni fornendo tutta l'assistenza necessaria riguardo alla individuazione delle esigenze analitiche ed alle necessità formative;
- ottimizzazione dei processi, dotandosi di indicatori di qualità e di performance;
- misurazione della soddisfazione del cliente;
- rispetto dei principi di tutela della salute e sicurezza del personale e miglioramento delle condizioni ambientali;
- approfondimento e sviluppo delle attività di informazione e di comunicazione interna ed esterna all'Agenzia, con particolare attenzione alle problematiche relative al risparmio energetico ed alla sostenibilità degli impianti.
- effettuazione di appropriati interventi di formazione del personale, ritenendo la formazione strumento fondamentale per perseguire un adeguato livello di erogazione dei servizi oltre che garantire l'adozione di modelli di comportamento corretti.
- definizione, verifica ed aggiornamento del livello dei servizi offerti. In sintesi, tale livello

Makroziele

Die Direktion erachtet es als grundlegend für ihre Entwicklungsstrategien, dass die Agentur in Übereinstimmung mit den europäischen Qualitätssicherungsstandards arbeitet, um die Qualität ihrer Dienstleistungen zu gewährleisten, die wachsenden Anforderungen und Erwartungen der Kunden kontinuierlich zu interpretieren, die Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu gewährleisten und die folgenden Makroziele zu erreichen:

- Planung des Tätigkeitsmanagements mit Standardisierung der Verfahren und Homogenisierung der betrieblichen Praktiken nach dem Kriterium der maximalen Aufmerksamkeit und Professionalität;
- Verbesserung der den Kunden angebotenen Dienstleistungen, um die Zahl der Beschwerden zu verringern und die Leistungen kontinuierlich zu verbessern, indem alle erforderliche Unterstützung bei der Ermittlung des Analyse- und Schulungsbedarfs geleistet wird;
- Optimierung der Prozesse, Bereitstellung von Qualitäts- und Leistungsindikatoren;
- Messung der Kundenzufriedenheit;
- Einhaltung der Grundsätze des Schutzes der Gesundheit und Sicherheit des Personals und der Verbesserung der Umweltbedingungen;
- eingehende Analyse und Entwicklung von Informations- und Kommunikationsmaßnahmen innerhalb und außerhalb der Agentur, unter besonderer Berücksichtigung von Fragen der Energieeinsparung und der Nachhaltigkeit der Anlagen
- Durchführung einer angemessenen Schulung des Personals, wobei die Schulung als grundlegendes Instrument zur Erreichung eines angemessenen Niveaus der Leistungserbringung sowie zur

consiste nell'eseguire attività analitica in modo riproducibile ed accurato, nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti tramite personale addetto, qualificato, che partecipa dinamicamente alle attività formative.

- Miglioramento dell'immagine verso l'esterno attraverso la certificazione dei servizi e la gestione della comunicazione sia interne che esterna.

Sicherstellung der Übernahme korrekter Verhaltensmodelle angesehen wird.

- Festlegung, Überprüfung und Aktualisierung des Dienstleistungsniveaus. Kurz gesagt, besteht dieses Niveau in der reproduzierbaren und genauen Durchführung von Analysetätigkeiten unter Einhaltung der geltenden Rechtsvorschriften durch qualifiziertes Personal, das dynamisch an den Schulungsmaßnahmen teilnimmt

La direzione si assicura che la politica aziendale sia compresa attraverso una formazione specifica sul sistema qualità. Garantisce inoltre che la politica aziendale sia attuata e sostenuta dalle azioni specifiche della direzione, dell'assicurazione qualità e dei responsabili funzionali, in particolare attraverso le riunioni interne, gli audit interni e il riesame annuale del raggiungimento degli obiettivi aziendali, nonché la distribuzione dei rapporti di audit interno, l'analisi regolare delle non conformità e la relazione annuale sul sistema qualità.

L'adeguatezza e la continua idoneità di questa politica generale e dei macro-obiettivi qui indicati vengono riesaminati annualmente nell'ambito del riesame della direzione, in cui vengono analizzati gli obiettivi raggiunti e fissati nuovi obiettivi.

Die Geschäftsleitung stellt sicher, dass die Unternehmenspolitik durch spezifische Schulungen zum Qualitätssystem verstanden wird. Sie stellt auch sicher, dass die Unternehmenspolitik durch die spezifischen Maßnahmen der Geschäftsleitung, der Qualitätssicherung und der Funktionsleiter umgesetzt und unterstützt wird, insbesondere durch interne Besprechungen, interne Audits und die jährliche Überprüfung der Erreichung der Unternehmensziele sowie die Verteilung der Berichte über die internen Audits, die regelmäßige Analyse der Nichtkonformitäten und den Jahresbericht des Qualitätssystems.

Die Angemessenheit und kontinuierliche Eignung dieser allgemeinen Politik und der hierin genannten Makroziele werden jährlich im Rahmen der Managementbewertung überprüft, bei der die erreichten Ziele analysiert und neue Ziele festgelegt werden.

Nel corso della preparazione dei rapporti annuali di attività, viene fatta una panoramica e un'anteprima di tutte le attività dell'agenzia. Questo verifica che la politica sia in continuo aggiornamento.

Vedasi **rapporti di attività annuali**, pubblicati sulla pagina Web dell'Agenzia CasaClima: [LinkIT](#).

Una sintesi della politica della qualità è pubblicata anche sul sito web istituzionale dell'agenzia. [LinkIT](#)

Bei der Erstellung der jährlichen Tätigkeitsberichte wird ein Überblick und eine Vorschau auf alle Aktivitäten der Agentur erstellt. Dadurch wird sichergestellt, dass die Politik kontinuierlich aktualisiert wird.

Siehe jährliche **Tätigkeitsberichte**, die auf der Website der KlimaHaus-Agentur veröffentlicht werden: [LinkDE](#)

Eine synthetische Zusammenfassung der Qualitätspolitik ist auch auf der institutionellen Webseite der Agentur veröffentlicht. [LinkDE](#)



POLITICA QUALITA' QUALITÄTSPOLITIK

DATA EMISSIONE 27/01/2025

REVISIONE 03

INFO DOCUMENTATA ID 5.2 - O

NORMA DI RIFERIMENTO ISO 9001:2015

<p>Il Sistema di Gestione Qualità realizzato ha come obiettivo primario quello di facilitare la attuali attività dell'organizzazione e di determinare, con l'opportuno sostegno della Direzione, un miglioramento continuo.</p>	<p>Das eingeführte Qualitätsmanagementsystem soll in erster Linie die laufenden Aktivitäten der Organisation erleichtern und mit der entsprechenden Unterstützung der Geschäftsleitung eine kontinuierliche Verbesserung bewirken.</p>
<p>Nell'ottica di migliorare costantemente i propri risultati per il raggiungimento degli obiettivi, l'Agenzia per l'Energia Alto Adige - CasaClima si è posta la Certificazione ed il mantenimento del Sistema Qualità, come obiettivo primario per migliorare ulteriormente la propria organizzazione, elevare lo standard qualitativo della propria attività e per fronteggiare adeguatamente le esigenze e le aspettative dei clienti. La certificazione deve quindi costituire un'ulteriore garanzia dell'operato dell'ente e un meritato riconoscimento degli sforzi finora compiuti.</p>	<p>Um ihre Ergebnisse ständig zu verbessern und ihre Ziele zu erreichen, hat sich die Südtiroler Energieagentur - CasaClima die Zertifizierung und Aufrechterhaltung ihres Qualitätssystems als vorrangiges Ziel gesetzt, um ihre Organisation weiter zu verbessern, den Qualitätsstandard ihrer Aktivitäten zu erhöhen und die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Kunden angemessen zu erfüllen. Die Zertifizierung soll daher eine weitere Garantie für die Arbeit der Organisation und eine wohlverdiente Anerkennung für die bisher geleisteten Anstrengungen darstellen.</p>

La Direzione / Die Direktion