MATERIALE DI LAVORO 4.2 · CAPITOLO 4 — LA LENTE DELL'ENTE DI CERTIFICAZIONE · CASO PRINCIPALE: VICENZA

Scegliere l'ente di certificazione

Fonte: Francesco Dore, Il Timone e la Lente, seconda edizione, Volume 1b — ISO 14001:2026, sottocapitolo 4.2 (pagina 243 del libro)

DOMANDA GUIDA

Tre enti presentano un'offerta per la stessa certificazione e uno costa la metà degli altri due. Che cosa, esattamente, vi stanno offrendo di diverso? E chi deciderà, un giorno, se avete speso bene quei soldi?

1 · Patto di verifica: le affermazioni del mercato alla prova della norma

Copiato dal libro. L'ultima colonna è per il vostro albergo: che cosa vale qui, e come lo sapete.

Che cosa si afferma	È un obbligo?	Valutazione del volume	Nel nostro albergo
La ISO 14001 richiede di scegliere un ente accreditato	No	La norma non richiede neppure di certificarsi; l'accreditamento lo chiedono clienti, schemi o politiche d'acquisto	
Gli accordi di mutuo riconoscimento rendono equivalenti tutti i certificati ISO 14001	Solo in parte	Valgono per i certificati emessi sotto accreditamento per quello schema; un certificato fuori accreditamento non ne beneficia	
Il documento obbligatorio sul tempo di audit consente di negoziare le giornate come un prezzo	No	Il tempo nasce da un calcolo obbligatorio per l'ente, con riduzioni limitate e ogni aggiustamento giustificato e registrato	
Il documento sul tempo di audit consente di basare il calcolo sull'organico della bassa stagione	No	Per le attività stagionali, alberghi compresi, contano le persone presenti di norma nel periodo di punta	
L'ente deve consegnare al cliente la determinazione del tempo di audit e la sua giustificazione	Sì	Obbligo dell'ente secondo il documento obbligatorio, non della ISO 14001. Metodo del volume: chiederla con l'offerta e confrontarla prima di firmare	
Il documento consente di applicare agli alberghi la fascia di bassa complessità senza altre valutazioni	No	La fascia bassa è un punto di partenza; l'ente deve considerare le attività specifiche della struttura	
Il documento consente di ridurre le giornate per ragioni commerciali	No	Le riduzioni sono limitate e giustificate. Lezione del caso: un'offerta più bassa per giornate è un calcolo diverso, da leggere prima di giudicarla efficiente	

2 · Errori comuni: un’autoverifica

Segnate ogni errore che riconoscete nel vostro albergo e annotate dove si vede.

☐ Trattare la certificazione come un normale acquisto, in cui l’acquirente giudica il prodotto. Qui lo giudicano i clienti dell’acquirente.

☐ Indicare l’organico della bassa stagione. È il numero più decisivo dell’intera trattativa e di solito viene scritto senza pensarci.

☐ Verificare che l’ente sia accreditato senza verificare per che cosa. Tutta l’informazione sta nel campo dell’accreditamento.

☐ Confrontare i totali invece dei calcoli. Due offerte che differiscono per giornate rispondono a domande diverse.

☐ Comprare il marchio e accettare chiunque venga mandato. La competenza che verrà applicata è quella dell’auditor.

☐ Leggere un audit breve come efficienza. Se le giornate scendono sotto il risultato del calcolo, la differenza è un campione più piccolo, non un risparmio.

☐ Descrivere l’albergo in modo incompleto nel modulo di domanda: lavanderia, gasolio, cooperative e aree in convenzione omessi producono un audit che non le copre.

☐ Scegliere senza chiedere quanto costa andarsene. La domanda non diventa mai più facile in seguito.

3 · Una checklist per scegliere l’ente

La checklist del libro, con una colonna per la vostra risposta.

Domanda	Perché conta	La nostra risposta
Che cosa chiede per iscritto il cliente che ha generato il requisito?	È il cliente a decidere se la certificazione vale; la sua risposta chiude molte discussioni	
L’ente è accreditato per la ISO 14001 secondo il registro?	L’accreditamento ha un campo preciso; il marchio da solo non dice per quale schema	
Quale organico è stato usato nel calcolo, ed è quello di punta?	Per gli alberghi il documento sul tempo di audit chiede le persone presenti di norma nel periodo di punta	
Abbiamo ricevuto la determinazione del tempo di audit con la giustificazione?	L’ente deve consegnarla con il contratto; senza, si confrontano solo totali	
Chi è l’auditor designato e che esperienza ha negli alberghi?	La competenza applicata alla struttura è quella di una persona, non di un marchio	
Che cosa accade se lasciamo l’ente a metà ciclo?	La risposta stabilisce quanto l’albergo sarà libero alla fine del triennio	

4 · Che cosa chiederebbe di vedere un auditor

Domande ricavate dalle sezioni «Che cosa dice la norma» e «Applicazione pratica» del sottocapitolo. Sono domande, non requisiti: dove sta l'evidenza dipende dal vostro albergo, e le registrazioni indicate sono esempi tratti dal caso, non documenti prescritti dalla norma.

Domanda	Dove sta l'evidenza	Visto?
Quali certificazioni accetta il cliente, e che cosa chiede all'ente emittente, per iscritto?	Corrispondenza con il cliente; condizioni di acquisto	☐
Ciascun ente candidato è accreditato per la ISO 14001 sul registro di ACCREDIA, e in quale data è stato verificato?	Registro pubblico di ACCREDIA; nota datata nel fascicolo	☐
Quale organico è stato comunicato agli enti, ed è quello del periodo di punta, con stagionali, personale d'agenzia e imprese esterne in campo?	Scheda inviata agli enti; dati sull'organico di punta	☐
Ogni ente ha fornito la determinazione del tempo di audit con la giustificazione, e in che cosa differiscono i calcoli?	Offerte; contratto	☐
Chi è l'auditor designato, chi è il sostituto, e quale esperienza alberghiera hanno?	Curriculum ricevuti; corrispondenza	☐
Che cosa prevede l'ente se l'albergo decide di cambiare ente a metà ciclo?	Condizioni contrattuali; corrispondenza	☐

5 · Sintesi operativa: il piano d'azione

Le azioni della sintesi operativa del libro. Responsabile e scadenza li decide l'albergo.

Azione	Responsabile	Scadenza
Da fare subito · Chiedete per iscritto al cliente che cosa accetta, verificate sul registro l'accreditamento dell'ente attuale o di quelli candidati e controllate quale organico è stato indicato nel modulo di domanda.		
Da pianificare · Alla prossima scelta, inviate a tutti gli enti la stessa scheda con l'organico di punta e chiedete con l'offerta la determinazione del tempo di audit, il curriculum dell'auditor e le condizioni di uscita.		
Da tenere sotto controllo · Tenete aggiornato il fascicolo della certificazione con requisiti del cliente, calcoli e compromessi accettati, e ricontrollate ogni anno il registro dell'accreditamento.		

> *Che cosa questo foglio non è: la ISO 14001 non prescrive questo modulo. È uno strumento di lavoro tratto dal libro; la norma, e per gli obblighi di legge le fonti ufficiali e i professionisti qualificati, governano il caso reale. Materiale indipendente; non affiliato né approvato da ISO, UNI, ACCREDIA o da alcun ente di certificazione. Prevale il testo della norma.*