

## Giornate di Studio Le revisioni dei veicoli

Convegno nazionale II Edizione  
Milano 2 dicembre 2000

### • QUALITÀ DELLA REVISIONE FRA CONCORRENZA (ANCHE PUBBLICA), TRASPARENZA E SICUREZZA DELLA CIRCOLAZIONE

*Ing. Roberto Garrisi - Direttore Ufficio D.T.T. Milano*

Perché si possa parlare di alta **qualità del servizio**, da cui deriverebbero massima tutela della **sicurezza** e garanzia di **trasparenza**, l'operazione di revisione dovrebbe essere "misurata" in base a standard di valutazione ed essere conforme a specifici requisiti che ne definiscono il livello di qualità. Mi riferisco alla **normazione internazionale** che fissa le regole tecniche sulla sicurezza e sui processi produttivi, la **ISO 9000**, comunemente conosciuta come certificazione di qualità.

Un prodotto oggetto di certificazione è un prodotto le cui caratteristiche non sono garantite solo dal suo stesso produttore, bensì anche da un soggetto esterno ed indipendente: esso diviene pertanto, dal punto di vista concorrenziale, un prodotto di maggior valore rispetto a quello non certificato.

Gli effetti positivi che ne derivano non sono a solo vantaggio del cliente e, di ritorno, della posizione esterna dell'azienda nei rapporti con il mercato, ma ne beneficia anche la struttura interna dell'impresa; si realizza infatti:

- maggiore attenzione e collaborazione di tutto il personale verso la qualità e, di conseguenza, maggiore velocità nel rispondere alle richieste del cliente;
- più precisione nello svolgere i compiti grazie alla standardizzazione e proceduralizzazione di ogni attività;
- maggiore controllo durante l'erogazione dei servizi, ivi compreso l'aspetto della manutenzione delle attrezzature;
- registrazione dei controlli e analisi delle prestazioni per il miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi.

Ovviamente il certificato di qualità non costituisce un obiettivo, una sorta di diploma di merito da affiggere al muro. L'obiettivo è la crescita e il miglioramento costante dell'azienda in termini di reale efficienza ed efficacia dell'azione produttiva."

