



RILASCIO

PR-GS-04

Organizzazione

Azienda Trasporti Funicolari Malcesine Monte Baldo

C.so Porta Nuova, 96 – 37122 Verona (VR)

Tel. +39 0457400206

Web : www.funiviedelbaldo.it

E-Mail : info@funiviedelbaldo.it

Procedura Gestionale di Sistema 231

ai sensi del D.Lgs.n.231 del 8 giugno 2001 e s.m.i.

Master

✓

Copia controllata

✓

Copia non controllata

×

Numero della copia

01

Emissione CdA

Data 16/01/2026

Delibera n. 1/1

Approvazione CdA

Data 16/01/2026

Delibera n. 1/1

Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
00	28.10.2024	Prima emissione	Avv. Riccardo Berti

**Indice generale della sezione****Procedura di Gestione del Sistema 231**

1	Scopo
2	Le fasi
3	Le attività operative
4	I responsabili
5	Modalità operative
6	Documentazione



1 Lo scopo

Lo scopo del processo è il seguente:

Assicurare che i servizi offerti dall'Ente, nonché i prodotti (per quanto applicabile), entrino nella sfera di godimento del cliente secondo quanto stabilito contrattualmente e le aspettative del cliente

2 Le fasi

Le fasi in cui è suddiviso il processo sono:

1. Eseguire il rilascio
2. Ottenere dati di feedback

3 Le attività operative

Le attività operative eseguite nel processo sono:

1. Comunicare il rilascio al cliente
2. Eseguire il rilascio secondo il contratto
3. Documentare l'avvenuto rilascio
4. Ottenere dati di feedback

4 I responsabili

La responsabilità del processo è attribuita a: Responsabile Amministrativo

Le persone che sono coinvolte nelle attività operative del processo sono:

- Responsabile Amministrativo e Capi Servizio (RdF Rilascio)
- Preposti Capi servizio (Op Rilascio)
- Preposti Area Marketing (Op Commerciale)



5 Modalità operative

SCOPO
Assicurare che i beni e i servizi entrino nella sfera di godimento del cliente secondo quanto stabilito contrattualmente e le aspettative del cliente

FASI	ATTIVITA' OPERATIVE	RESPONSABILE
Eeguire il rilascio	Comunicare il rilascio al cliente Comunicare alla clientela il rilascio del servizio (es. aperture/chiusure, nuovi servizi, nuove modalità di vendita) e/o del prodotto (es. gadget o prodotti alimentari in sede di ristorazione)	Op Commerciale
	Eeguire il rilascio secondo il contratto Il rilascio, se contrattualmente definito, deve essere documentato per dimostrare che assicura il rispetto dei requisiti contrattuali: tempi, scadenze, modalità	Op Rilascio
Ottenere dati di feedback	Documentare l'avvenuto rilascio con tutti i riferimenti Registrare il rilascio del servizio e le informazioni connesse alle modalità di esecuzione	Op Rilascio
	Documentare il benessere al rilascio da parte del cliente Assicurare che il servizio entri nella sfera di godimento del cliente secondo quanto questi si aspetta, raccogliendo segnalazioni attraverso un canale accessibile e ottenendo dati di feedback anche a campione	RDF Commerciale

6 Documentazione

I documenti a supporto delle registrazioni di tale processo sono i seguenti:

- Documentazione contrattuale