



**POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA' E
L'AMBIENTE**

MSG

Pagina: 1 / 3

SISTEMA DI GESTIONE ISO 9001 e ISO 14001

Rev.00

REV.	Punti oggetto della revisione	Data
00	Prima emissione	30/04/2018

	Funzione	Firma	Data
Redazione	RSQ/RSGI		30/04/2018
Verifica	DG		30/04/2018
Autorizzazione	DG		30/04/2018

	POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE	MSG
Pagina: 2 / 3	SISTEMA DI GESTIONE ISO 9001 e ISO 14001	Rev.00

Il Sistema di Gestione per la Qualità, in **ACS SERVICE Srl** è basato sull'adozione dei seguenti principi della Qualità:

- **Focalizzazione sul cliente:** la gestione per la qualità si focalizza principalmente sul soddisfacimento dei requisiti del cliente e sull'impegno nel superare le relative aspettative;
- **Partecipazione attiva delle persone:** persone competenti, responsabilizzate e impegnate attivamente a tutti i livelli nell'ambito di tutta l'organizzazione, sono essenziali per accrescere la capacità dell'organizzazione stessa di creare e fornire valore;
- **Approccio per processi:** si conseguono risultati costanti e prevedibili più efficacemente ed efficientemente quando le attività sono comprese e gestite come processi interrelati che agiscono come un sistema coerente;
- **Impegno al miglioramento:** il miglioramento è essenziale perché un'organizzazione mantenga gli attuali livelli prestazionali, reagisca ai cambiamenti inerenti le sue condizioni interne ed esterne e crei nuove opportunità; il miglioramento delle prestazioni complessive di qualità, dovrebbe essere un obiettivo permanente dell'organizzazione in coerenza con l'analisi del contesto, dei rischi e delle opportunità;
- **Decisioni basate su evidenze:** le decisioni basate sull'analisi e sulla valutazione dei dati e informazioni producono, con maggiore probabilità, i risultati desiderati;
- **Gestione delle relazioni:** per il successo durevole l'organizzazione gestisce le proprie relazioni con le parti interessate, quali i clienti e fornitori;
- **Analisi degli aspetti ambientali e di relativi impatti:** l'analisi è punto fondamentale per la verifica delle interazioni tra l'azienda e l'ambiente esterno e per la misura delle prestazioni aziendali mirate al miglioramento continuo
- **Impegno al rispetto delle prescrizioni legali:** il rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni sottoscritte che riguardano gli aspetti ambientali e i pericoli e la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è un dovere per ogni organizzazione.

L'adozione dei principi da parte dell'organizzazione si dovrà tradurre in una serie di benefici, in ritorni di natura monetaria, creazione di valore, aumento della stabilità e miglioramento delle prestazioni.

5.1.1. Comunicare la politica per la qualità e l'ambiente

La politica per la qualità e ambiente, in considerazione dei principi sopra citati, è diffusa all'interno dell'azienda sia attraverso il sistema informatico aziendale, sia attraverso le bacheche destinate alle comunicazioni per i dipendenti. E' diffusa all'esterno tramite il sito www.acs-service.it nella sezione Certificazioni/Politica.

5.1.2. Politica per la qualità e l'ambiente

"ACS" ispira la sua politica per la qualità ai seguenti principi che vedono al primo posto la soddisfazione del Cliente attuata attraverso i seguenti criteri.

CONSIDERARE IL CLIENTE L'ARBITRO FINALE

- La politica aziendale é indirizzata a fornire servizi nel rispetto dell'impegno assunto contrattualmente.

CAPIRE IL MERCATO

- Comprendere il mercato ed i suoi orientamenti, identificando la dimensione delle varie opportunità di sviluppo dei servizi offerti.
- Definire quindi le priorità conseguenti di intervento, mirate al conseguimento della massima competitività, della leadership tecnica e qualitativa e della crescita del "business".

	POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE	MSG
Pagina: 3 / 3	SISTEMA DI GESTIONE ISO 9001 e ISO 14001	Rev.00

PERSEGUIRE L'ECCELLENZA

- L'eccellenza nell'esecuzione delle varie attività aziendali é responsabilità di ciascun individuo all'interno dell'Organizzazione.
- Essa si articola attraverso:
 - La definizione delle esigenze dei propri Clienti
 - La misurazione verso le aspettative dei Clienti
 - L'abbattimento delle difettosità rilevate, rispetto alle specifiche tecnico/contrattuali od obiettivi qualitativi aziendali.
 - La riduzione dei cicli temporali (tempi di risposta, tempi di soluzione dei problemi).
 - La partecipazione di tutte le persone al continuo miglioramento.
 - L'adempimento alle normative ambientali
 - Il miglioramento degli impatti ambientali

TUTELARE L'AMBIENTE

- Aggiornare periodicamente i propri aspetti ambientali e valutare, a priori, gli impatti ambientali che derivano da nuove materie prime, nuovi processi o modifiche alle tecnologie adisposizione.
- Promuovere la responsabilità dei propri addetti verso la protezione ambientale con programmi di formazione ed informazione.
- Monitorare la produzione dei rifiuti ed i consumi di risorse energetiche rinnovabili e non.
- Promuovere la responsabilità dei Fornitori verso la protezione ambientale richiedendo prodotti ecocompatibili e servizi svolti nel pieno rispetto della normativa ambientale.
- Assicurare la propria collaborazione e cooperazione a tutti gli Enti, pubblici o privati, impegnati nelle attività di tutela dell'ambiente e di prevenzione delle emergenze, fornendo un contributo adeguato al proprio ruolo nella collettività.

ASSICURARE L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA DEI PROCESSI

- L'efficienza e l'efficacia dei processi operativi interni condizionano in maniera determinante la qualità dei servizi erogati ed il loro valore competitivo.
- I processi aziendali sono sviluppati secondo i seguenti requisiti:
 - Identificazione del ruolo ed obiettivi del processo
 - Identificazione del responsabile del processo, dei fornitori, dei clienti e definizione dei requisiti di input/output
 - Assicurare la disponibilità di una adeguata documentazione per garantire la corretta esecuzione delle operazioni
 - Assicurare che siano definite e rilevate le misurazioni di:
 - Efficacia (soddisfazione Clienti)
 - Efficienza (Tempi/Costi)
 - Difettosità (scostamenti da specifiche/requisiti)
 - Garantire il rispetto di tutti i livelli di servizio inseriti a catalogo
- Ricerare informazioni e dati comparativi per valutare in che misura i nostri processi sono efficienti ed efficaci rispetto alla concorrenza