



**POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA',
GESTIONE DEL SERVIZIO, L'AMBIENTE E
LA SICUREZZA SUL LAVORO**

MSG

Pagina: 1 / 4

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Rev.02

REV.	Punti oggetto della revisione	Data
00	Prima emissione	30/04/2018
01	Integrazione con politica per la sicurezza	31/08/2018
02	Integrazione con politica gestione del servizio	26/11/2018

	Funzione	Firma	Data
Redazione	RSQ/RSGI		26/11/2018
Verifica	DG		26/11/2018
Autorizzazione	DG		26/11/2018



**POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA',
GESTIONE DEL SERVIZIO, L'AMBIENTE E
LA SICUREZZA SUL LAVORO**

MSG

Pagina: 2 / 4

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Rev.02

ACS SERVICE ha istituito un Sistema di gestione integrato per garantire e migliorare la qualità dei processi aziendali, in conformità ai requisiti richiesti dal Cliente, dai requisiti cogenti, e dai requisiti richiesti dalle norme UNI-EN-ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007 *e, al fine di garantire il più alto livello di servizio/prodotto e la massima garanzia di affidabilità, ha deciso di operare in conformità allo schema UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2012 Gestione del Servizio; pertanto si è dotata di un sistema di valutazione e trattamento dei rischi e delle opportunità adatto alle proprie necessità e, specificatamente per il SGI allo scopo di preservare i requisiti di Integrità, Riservatezza e Disponibilità*

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

- **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
- **Garanzia di un ambiente di lavoro e di vita sicuro e salubre:** l'azienda si impegna a garantire ai propri Dipendenti un ambiente di lavoro strutturalmente idoneo alle lavorazioni svolte, in grado di garantire un elevato standard di benessere ergonomico e di mantenerne nel tempo le caratteristiche di sicurezza e salubrità attraverso regolari interventi di manutenzione e pulizia
- **Promozione della sicurezza e della salute:** l'azienda si propone di accrescere la cultura della sicurezza attraverso l'adozione di procedure di lavoro specificatamente orientate alla safety ed un piano formativo che mantenga nel tempo una elevata conoscenza e consapevolezza rispetto ai rischi presenti in azienda e alle corrette modalità per prevenirne gli effetti.
- **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.
- **Sicurezza delle Informazioni:** *ACS Service S.r.l. ha deciso di istituire un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità allo schema UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2012 per garantire e proteggere i dati e le informazioni dalle possibili minacce attraverso un processo continuo di valutazione dei rischi. In particolare il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni consente di definire gli obiettivi che si intende perseguire per la sicurezza delle informazioni. Il SGSI definisce a tale scopo in modo chiaro le responsabilità del personale e degli utenti in tema della sicurezza delle informazioni, e le relative misure di sicurezza che devono essere adottate per proteggere le informazioni, i sistemi e le infrastrutture. Ciò allo scopo di garantire la riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni ed evitare la perdita o diffusione non autorizzata delle informazioni gestite e tutelando al tempo stesso il brand sul mercato oltre che nei riguardi dei propri clienti.*

	POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ, GESTIONE DEL SERVIZIO, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO	MSG
Pagina: 3 / 4	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Rev.02

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, gestione del servizio, l'ambiente e la sicurezza sul lavoro

La politica per la qualità, gestione del servizio, l'ambiente e la sicurezza sul lavoro, 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.

La Direzione di ACS Service S.r.l. ha deciso di garantire e sostenere il SGI strutturato secondo quanto indicato nella presente Politica ed in conformità alle norme adottate e sopra richiamate.

Nello specifico, per gli aspetti riferiti alla sicurezza delle informazioni, di sui schemi ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1, gli obiettivi che vengono posti sono:

- *garantire che la politica sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;*
- *garantire e proteggere le informazioni relative al business comprese tutte le informazioni dei clienti e personale interno salvaguardando la riservatezza, integrità e disponibilità;*
- *stabilire ed attuare le misure di sicurezza per la protezione delle informazioni, relative al campo di applicazione, da abusi, frode, uso indebito e furto;*
- *assicurare le autorità e responsabilità per la qualità e la sicurezza delle informazioni;*
- *supportare il management e tutto il personale a raggiungere un livello di conoscenza, di consapevolezza e abilità per consentire al minimo i rischi per possibili danni scaturiti da eventi avversi alla sicurezza delle informazioni;*
- *assicurare la continuità delle attività di business anche in caso di avverse situazioni;*
- *assicurare il rispetto di tutte le normative Italiane/europee cogenti, legali applicabili;*
- *aumentare costantemente la soddisfazione dei Clienti ponendo l'attenzione sia ai requisiti espliciti, ovvero quelli espressamente riportati nei contratti di fornitura, che inespressi;*
- *incrementare il fatturato annuo puntando sull'aumento del numero di commesse/attività;*
- *stabilire un rapporto di collaborazione e fiducia con i fornitori atto a raggiungere l'obiettivo comune di erogare servizi e prodotti che soddisfino le esigenze del cliente;*
- *aumentare il coinvolgimento e la consapevolezza del personale ottimizzandone così anche l'impiego.*

5.1.2. Politica per la qualità, gestione del servizio, l'ambiente e la sicurezza sul lavoro

"ACS SERVICE" 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 è 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".

PERSEGUIRE L'ECCELLENZA

- L'eccellenza nell'esecuzione delle varie attività aziendali è 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



**POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA',
GESTIONE DEL SERVIZIO, L'AMBIENTE E
LA SICUREZZA SUL LAVORO**

MSG

Pagina: 4 / 4

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Rev.02

- 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
- L'impegno alla riduzione tendente all'azzeramento, dei potenziali danni da lavoro intesi come infortuni e malattie professionali
- La promozione della salute tra i propri Dipendenti e Collaboratori

TUTELARE L'AMBIENTE e LA SICUREZZA SUL LAVORO

- Aggiornare periodicamente i propri aspetti ambientali e di SSL e valutare, a priori, gli impatti ambientali interni ed esterni che derivano da nuove materie prime, nuovi processi o modifiche alle tecnologie adisposizione.
- Promuovere la responsabilità dei propri addetti verso la protezione ambientale e la promozione della salute con programmi di formazione ed informazione.
- Monitorare la produzione dei rifiuti ed i consumi di risorse energetiche rinnovabili e non.
- Monitorare gli incidenti, gli infortuni ed i near misses, con l'intento di ridurli fino ad eliminarli.
- 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, di promozione della salute e della sicurezza sul lavoro 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
- Ricercare informazioni e dati comparativi per valutare in che misura i nostri processi sono efficienti ed efficaci rispetto alla concorrenza