

	POLITICA AZIENDALE	DATA	13/03/2020
		ALL/REV	PA/00
		PAG.	1 DI 2

La SO.ECO attraverso l'istituzione di un Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente intende raggiungere importanti obiettivi organizzativi, ambientali e responsabilità sociale.

SO.ECO si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. Consapevole dell'impatto che la propria attività può avere sull'ambiente, SO.ECO considera il rispetto dell'ambiente come parte integrante della propria attività.

La soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della SO.ECO diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogando servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'organizzazione sono:

- ✓ il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ✓ la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori) e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- ✓ il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- ✓ la cura della comunicazione verso il cliente;
- ✓ l'assistenza al cliente;
- ✓ (il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)
- ✓ l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- ✓ Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.
- ✓ (Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

SO.ECO in funzione di una costante politica aziendale volta al rispetto dell'ambiente si impegna, inoltre a:

- ✓ ridurre gli scarti
- ✓ ridurre le emissioni, gli scarichi ed i rifiuti
- ✓ garantire a tutto il personale la disponibilità della documentazione di proprio interesse
- ✓ migliorare la comunicazione esterna e il coinvolgimento delle parti interessate attraverso azioni mirate e personalizzate

	POLITICA AZIENDALE	DATA	13/03/2020
		ALL/REV	PA/00
		PAG.	2 DI 2

- ✓ determinare, controllare, ridurre gli impatti ambientali significativi derivanti dall'attività svolta
- ✓ rispettare la legislazione applicabile e i requisiti sottoscritti
- ✓ migliorare le prestazioni ambientali mediante:
 - coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale sui temi della salvaguardia dell'ambiente
 - contestuale coinvolgimento e rafforzamento della coscienza in tema di ambiente delle parti interessate
 - privilegiare fornitori in grado di assicurare servizi il più possibile conformi al sistema di gestione ambientale adottato
 - affidare i rifiuti ad impianti di destinazione finale idonei a ridurre l'impatto derivante dalle emissioni in atmosfera e che privilegiano attività di recupero anziché smaltimento;
- ✓ comunicare i principi di sostenibilità ambientale ai fornitori, ai clienti e alle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione ambientale;
- ✓ stabilire obiettivi ambientali tenuto conto della conoscenza del contesto e degli impatti ambientali dell'attività svolta.

Nell'espletare tale attività il Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale potrà fare affidamento sul personale dell'impresa che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

La Direzione definisce gli obiettivi con il compito di monitorarli e di riesaminarli periodicamente per valutare i risultati raggiunti e per individuarne di nuovi in coerenza con il principio del miglioramento continuo. Politica e obiettivi sono comunicati ai lavoratori allo scopo di diffondere i principi e di garantirne la conoscenza e la divulgazione.

La funzione di gestione del Sistema di Gestione Integrato è affidata al Responsabile del Sistema di Gestione Aziendale che coordina le azioni necessarie per lo sviluppo del Sistema stesso, ne verifica l'efficacia, propone azioni di miglioramento e fornisce il supporto per la loro attuazione.

La Direzione
Montegiorgio, 13 Marzo 2020