

POLITICA PER LA QUALITÀ E PER L'AMBIENTE

La Direzione della **B S Srl** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno che esterno.

In particolare 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 sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

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

Gli obiettivi che si pone Belzona Service, sono:

- ✓ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: mantenimento/incremento del numero dei clienti, mantenimento/incremento del fatturato per dipendente e ingresso in nuove aree di mercato;
- ✓ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, mantenimento del livello occupazionale, 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).
- ✓ **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente**;
- ✓ **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).

Al fine di raggiungere i suddetti obiettivi la Direzione si impegna a:

- individuare i punti di forza e di debolezza dell'organizzazione;
- migliorare l'economicità della Società, attraverso la razionalizzazione delle procedure operative in atto, la riduzione degli interventi a posteriori e la limitazione dei contenziosi con il Cliente;
- raggiungere con continuità ed affidabilità le prestazioni richieste cercare la massima soddisfazione delle esigenze del Cliente;
- assicurare il continuo aggiornamento tecnologico e professionale delle risorse aziendali;
- assicurare l'impegno al miglioramento continuo e alla prevenzione dell'inquinamento;
- migliorare la gestione delle sostanze pericolose;
- ottimizzare la gestione dei rifiuti, anche attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti
- promuovere attività volte al risparmio energetico, alla raccolta differenziata e, più in generale, alla tutela ambientale.
- diffondere la propria politica della Qualità e dell'Ambiente a tutte le funzioni dell'organizzazione, ai propri clienti e ai propri fornitori ed appaltatori.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo. Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

In tal modo è possibile garantire *"che le esigenze e le aspettative del Cliente siano pienamente soddisfatte, che le soluzioni e le prestazioni tecniche fornite siano sempre affidabili ed innovative, che ciascuna attività svolta sia sempre coerente con i requisiti fissati dal Cliente e con gli standard di qualità interna"*.

Questo obiettivo principale è ben definito e può essere raggiunto adottando strategie aziendali basate sul coinvolgimento globale delle risorse umane e tecnologiche della nostra azienda.

Nel fornire i propri servizi, la società opera secondo precisi criteri documentati e supportati da un Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente, rivolgendo la massima attenzione ai seguenti aspetti:

- Determinare i fattori esterni ed interni rilevanti per le finalità aziendali e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire il risultato atteso per il proprio sistema di gestione per la qualità e l'ambiente.
- ridurre al minimo i rischi tramite il controllo/miglioramento dei processi e delle procedure di gestione;
- ricercare ed utilizzare tecnologie avanzate e sicure, in conformità alle normative più restrittive;
- fornire informazioni alle parti interessate per meglio comprendere l'impatto (in termini di bilancio fra "costi e benefici") delle soluzioni proposte;
- definire e tenere sotto controllo opportuni indicatori che permettano di avere una valutazione continua sull'attività svolta;
- responsabilizzare tutte le figure coinvolte nelle diverse fasi dei processi;
- assicurare la massima collaborazione alle parti interessate fornendo loro il massimo supporto e mettendo a loro disposizione il materiale tecnico e la propria esperienza;
- pieno rispetto delle normative tecniche, ambientali, di sicurezza e di igiene sul lavoro, e loro imposizione al cliente;
- cura nella scelta di collaboratori/fornitori qualificati, che condividano i principi di serietà e qualità della società.

La politica dell'azienda è a disposizione delle parti interessate anche sul sito aziendale www.bsitalia.net

LA DIREZIONE