

Politica per la qualità

Il nostro impegno primario è volto a soddisfare pienamente le esigenze e le aspettative dei nostri Clienti e delle altre parti interessate rilevanti (personale, fornitori, collettività, enti normativi), fornendo servizi e soluzioni impiantistiche affidabili nel tempo, efficienti, sicure, conformi alle normative tecniche vigenti e realizzate a regola d'arte.

Per raggiungere e mantenere questi standard, la Direzione si impegna a promuovere e sostenere un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, basato sui seguenti principi fondamentali:

1. **Orientamento al Cliente:** Comprendere a fondo le necessità presenti e future dei nostri Clienti, impegnandoci non solo a soddisfarle ma, ove possibile, a superare le loro aspettative attraverso l'eccellenza tecnica, la puntualità, la professionalità e la cortesia.
2. **Rispetto dei Requisiti Cogenti e Normativi:** Garantire il pieno rispetto di tutti i requisiti applicabili, incluse le leggi, i regolamenti (norme tecniche di settore, sicurezza sul lavoro, tutela ambientale), le specifiche contrattuali e le norme volontarie sottoscritte.
3. **Miglioramento Continuo:** Perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del nostro Sistema di Gestione per la Qualità, dei nostri processi operativi e delle nostre prestazioni, attraverso l'analisi dei dati, la valutazione dei rischi e delle opportunità, e l'attuazione di azioni correttive e di miglioramento.
4. **Competenza e Coinvolgimento del Personale:** Promuovere lo sviluppo continuo delle competenze tecniche e professionali del nostro personale, favorendone il coinvolgimento attivo, la consapevolezza del proprio ruolo nel raggiungimento degli obiettivi per la qualità e l'adozione di comportamenti sicuri e responsabili.
5. **Qualità dei Materiali e Rapporti con i Fornitori:** Selezionare e utilizzare materiali e componenti conformi, durevoli e di alta qualità, instaurando rapporti di partnership con fornitori qualificati che condividano il nostro impegno per la qualità e l'affidabilità.
6. **Efficienza Operativa e Sicurezza sul lavoro:** Ottimizzare i nostri processi lavorativi per garantire l'efficienza, la puntualità degli interventi (in particolare per le urgenze) e la minimizzazione degli sprechi, ponendo sempre la massima attenzione alla sicurezza dei nostri operatori, dei clienti e dei luoghi di lavoro.
7. **Definizione e Monitoraggio degli Obiettivi:** Stabilire e riesaminare periodicamente specifici obiettivi per la qualità, misurabili e coerenti con la presente politica, al fine di monitorare i progressi e guidare le azioni di miglioramento. Gli obiettivi riguarderanno aree chiave come la soddisfazione del cliente, la conformità del servizio, la tempestività, la sicurezza e l'efficienza.

Oltre agli obiettivi operativi annuali, la Direzione si impegna a definire, comunicare, perseguire e riesaminare periodicamente obiettivi strategici misurabili a medio (1-3 anni) e lungo termine (3-5+ anni), coerenti con la presente Politica e il contesto aziendale. Tali obiettivi mirano a garantire la crescita sostenibile e il consolidamento della nostra posizione sul mercato, e potranno riguardare aree quali:



EARTH SYSTEM

Creiamo il giusto clima

- Posizionamento sul Mercato: Diventare un punto di riferimento riconosciuto sia per l'impiantistica tradizionale che per specifiche tecnologie (es. pompe di calore, sistemi ibridi, impianti geotermici, impianti di elevata complessità). Raggiungibile attraverso l'attivazione di:
 - ricerche di mercato per scoprire e anticipare i bisogni non ancora espressi dei clienti e dalle altre parti interessate
 - contratti definiti con la massima chiarezza e trasparenza, rispetto degli impegni assunti, fornitura di servizi tempestivi ed efficienti.
 - sistemi per la misurazione della soddisfazione dei clienti e dalle altre parti interessate
- Innovazione Tecnologica: Integrare sistematicamente soluzioni tecnologiche avanzate (es. domotica per la gestione impianti, sistemi di monitoraggio remoto, nuove fonti energetiche rinnovabili) per migliorare l'efficienza e il valore offerto ai clienti.
- Eccellenza Operativa: Raggiungere livelli superiori di efficienza nei processi di installazione e assistenza, attraverso la digitalizzazione, l'ottimizzazione della logistica e la riduzione dei tempi di intervento. Raggiungibile attraverso la possibilità di:
 - definire in modo chiaro le specifiche tecniche richieste dal cliente, quelle dei mezzi impiegati e dei processi affinché il servizio e, quindi, il sistema di gestione, soddisfi tutti i portatori di interesse (clienti, dipendenti, proprietà ecc.);
 - predisporre i necessari standard di riferimento ai vari livelli operativi e le procedure da seguire a garanzia del loro rispetto;
 - scegliere i fornitori tenendo conto, oltre che del prezzo, della qualità dei prodotti e del servizio offerto, privilegiando i fornitori certificati o comunque risultanti qualificati a seguito di valutazione interna.
- Sviluppo delle Competenze: Acquisire e certificare competenze distintive su normative o tecnologie emergenti, garantendo un team altamente qualificato.
- Sostenibilità: Ridurre l'impronta ambientale delle nostre operazioni e promuovere attivamente presso i clienti soluzioni impiantistiche a basso consumo e a ridotte emissioni.
- Fidelizzazione del Cliente: Aumentare la quota di clienti con contratti di manutenzione pluriennali e migliorare ulteriormente gli indici di soddisfazione e fedeltà.

La Direzione si assume la responsabilità di:

- Assicurare che questa Politica della Qualità sia appropriata agli scopi e al contesto dell'organizzazione.
- Comunicare, far comprendere e applicare questa Politica a tutti i livelli dell'organizzazione.
- Riesaminarla periodicamente per assicurarne la continua idoneità ed adeguatezza.
- Renderla disponibile alle parti interessate rilevanti, come appropriato.

Fano, 14/10/2024

La direzione