

Politica integrata Qualità Ambiente ed Energia

La connotazione dell'azionariato di **Arcoservizi** ha fortemente contribuito a far sì che la qualità del servizio fosse promossa ad elemento caratteristico della mission aziendale e della cultura d'impresa fin dagli esordi dell'attività aziendale. La qualità del servizio si è tradotta, finora, soprattutto nella particolare attenzione dedicata alla erogazione dei servizi ed al rapporto con la clientela, tendenzialmente orientato a soddisfarne le varie esigenze che Arcoservizi è chiamata a servire.

Il processo di certificazione del Sistema Qualità aziendale (ISO 9001), prima, e del Sistema Integrato Qualità Ambiente (ISO 9001, ISO 14001) poi, è venuto a collocarsi in un contesto caratterizzato:

- dal diffondersi di una cultura integrata e sistemica dei servizi;
- dal processo di ampliamento e rafforzamento che i soci hanno avviato.

In tale contesto, il processo di certificazione del Sistema di Gestione Integrato si pone, tra gli altri, il fondamentale fine di adeguare l'organizzazione aziendale alle esigenze indotte dal mercato, anche ai servizi di efficienza energetica, ed alle esigenze di integrazione ed omogeneizzazione connesse all'assetto societario.

I principali valori che la politica e la cultura di Arcoservizi esprimono sono:

• **per quanto riguarda l'orientamento generale:**

- il rispetto delle prescrizioni legali inerenti il nostro Sistema di Gestione Integrato;
- la tutela dell'ambiente, con l'impegno a perseguire la prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dell'impatto sull'ambiente determinato dalle proprie attività;

• **per quanto riguarda l'orientamento con i Clienti:**

- erogare servizi in conformità alle specifiche contrattuali definite con i clienti e nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle autorizzazioni cogenti e delle norme volontarie adottate;
- comprendere le esigenze esplicite, implicite e latenti del Cliente;
- perseguire la massima chiarezza e completezza negli accordi col Cliente e rispettare scrupolosamente i termini contrattuali definiti e le disposizioni legislative cogenti, comprese quelle ambientali;
- Ridurre gli impatti ambientali;
- Offrire servizi di efficienza energetica
- instaurare un costante rapporto di **comunicazione e collaborazione con i clienti** in merito alle problematiche di efficienza energetica ed ambientali, ed alle prestazioni energetici ed ambientali raggiunte ed alle opportunità di miglioramento
- analizzare e risolvere gli eventuali reclami dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo;
- incrementare la gamma dei servizi proposti e radicarsi in nuovi contesti territoriali, anche grazie a contestuali politiche di partnership e alleanza.
- adeguare continuamente e sistematicamente le categorie SOA, sulla base dei risultati di fatturato degli ultimi tre anni.

• **per quanto riguarda l'orientamento con l'organizzazione interna:**

- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- perseguire il miglioramento continuo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività della Arcoservizi S.p.A.,
- svolgere le attività aziendali secondo piani definiti e chiari
- utilizzare attrezzature ed impianti tecnicamente idonei e mantenuti in perfetto stato di funzionamento
- utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale
- garantire la qualità dei lavori eseguiti mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli
- sperimentare ed attuare mediante utilizzo software nell'area "Gestioni" interventi con carattere di urgenza i controlli relativi le emergenze
- implementare l'uso di software nell'area Gestioni per un'efficace gestione delle offerte / contratti.
- attuare programmi di informazione, formazione ed addestramento per i lavoratori mirati a sviluppare a tutti i livelli una approfondita consapevolezza del proprio ruolo, la cultura della qualità, la sensibilizzazione sugli aspetti ambientali e della sicurezza;

Politica integrata Qualità Ambiente ed Energia

- pianifica gli obiettivi volti alla prevenzione/riduzione dei rischi e degli impatti ambientali ed energetici, ed al mantenimento/miglioramento dell'efficienza dei processi aziendali ed energetici;
 - verifica il raggiungimento degli obiettivi prefissati e riesamina l'intero Sistema per assicurare che continui ad essere idoneo, adeguato ed efficace.
 - valuta periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alle norme di riferimento, alla propria politica e a quanto pianificato e programmato;
- **per quanto riguarda l'orientamento con i fornitori:**
 - qualificare gli appaltatori e fornitori anche per gli aspetti attinenti la sicurezza e la protezione dell'ambiente;
 - servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei prodotti e nei servizi offerti
 - tenere sistematicamente sotto controllo i prestatori d'opera, mediante analisi dei requisiti iniziali e del loro andamento nel tempo, in funzione alla tipologia di servizio fornito.
 - Diffondere la cultura per la tutela dell'ambiente, con l'impegno a perseguire la prevenzione dell'inquinamento e la minimizzazione dell'impatto sull'ambiente determinato dalle proprie attività.

La politica è portata a conoscenza di tutto il personale mediante affissione in bacheca. L'effettiva comprensione della politica da parte di tutto il personale è compito dei Responsabili Qualità ed Ambiente e dei Responsabili di Settore.

La politica è portata a conoscenza anche a tutte le persone che lavorano per Arcoservizi Spa o per conto di essa, mediante la collaborazione dei Responsabili di settore.

La concreta attuazione dei principi sopra espressi avverrà mediante la pianificazione di specifici obiettivi, finalizzati principalmente a:

- ⇒ Ridurre gli impatti derivanti dalla gestione ambientale
- ⇒ Ridurre il fabbisogno di energia del sistema di domanda di energia
- ⇒ Attuare programmi di modifica comportamentali degli utenti
- ⇒ Utilizzare combustibili a bassissimo tenore di zolfo, ove possibile
- ⇒ Mantenere e/o ridurre i consumi e le emissioni.
- ⇒ Migliorare la comunicazione con i clienti e monitorare la qualità percepita ed attesa
- ⇒ Migliorare la comunicazione interna con tutto il personale.
- ⇒ Rilevare le esigenze formative del personale dal basso verso l'alto e dall'alto verso il basso e definire corrispondenti programmi formativi.
- ⇒ Servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti e nella salvaguardia dell'ambiente.

Torino, 04 giugno 2012

LA DIREZIONE