

### 5.3 Politica per la Qualità e l'Ambiente

(ISO 9001:08 [5.3]; ISO 14001:04 [4.2, 4.3])

La soddisfazione del cliente equivale alla eccellente qualità del servizio che la società fornisce; se tale livello di qualità è mantenuto nel tempo - e quindi se la soddisfazione del cliente è costante - si ottiene un successo imprenditoriale che spesso consente un ampliamento del mercato ed una maggiore solidità dei posti di lavoro.

Per il raggiungimento dell'eccellente qualità del servizio occorre l'impegno continuo di tutte le componenti preposte ad erogarlo nel rispetto delle logiche di competitività del mercato ed in ottemperanza alle norme di sicurezza.

La Direzione Generale della **C.E.R. Centro Ecologico Recuperi** ritiene pertanto necessario che l'Azienda operi in un sistema di gestione integrato, seguendo le direttive relative alle norme:

- UNI EN ISO 9001:2008 – Sistemi di gestione per la Qualità
- UNI EN ISO 14001:2004 – Sistemi di gestione Ambientale

La politica aziendale è fondata sul principio che ognuno è direttamente responsabile della qualità del proprio lavoro ed è coinvolto nel raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Soddisfazione del cliente, attraverso la fornitura del servizio conforme alle richieste
- Soddisfazione e accrescimento della competenza professionale del personale, attraverso l'apprendimento e l'applicazione di quanto disciplinato dalla documentazione a disposizione nel Sistema Qualità;
- Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale, attraverso il lavoro dei singoli operatori e la loro segnalazione di eventuali mancanze del sistema qualità riscontrate quotidianamente.
- Riduzione dell'impatto ambientale attraverso il continuo miglioramento, l'utilizzo di prodotti a basso impatto ambientale e l'utilizzo corretto dei prodotti secondo le disposizioni date mediante addestramento del personale,

Per il raggiungimento degli obiettivi la società **C.E.R. Centro Ecologico Recuperi** attua principalmente:

- Controllo e gestione del personale secondo le direttive imposte dal decreto legislativo del 9 aprile 2008, n. 81 e successive modifiche;
- Attività di formazione/ informazione al fine di prevenire possibili incidenti sul lavoro;
- Attività di formazione e sensibilizzazione ambientale per tutti i dipendenti, al fine di incoraggiare qualsiasi attività per la salvaguardia dell'ambiente;
- Controlli con scadenze prestabilite attraverso un sistema di rilevazione al fine di poter apportare i necessari miglioramenti al sistema e al servizio svolto.

L'azienda provvede ad effettuare il controllo diretto del personale attraverso l'opera del Responsabile del Servizio che deve frequentemente verificare, attraverso la modulistica in dotazione :

- la conformità del servizio, rilevando eventuali negligenze e difficoltà, informando la Direzione Generale ed attivandosi per risolvere le eventuali situazioni problematiche;
- l'utilizzo da parte del personale dei dispositivi di protezione individuale consegnati al momento dell'addestramento; il corretto utilizzo dei prodotti in dotazione al cantiere (quantità utilizzata, modalità di utilizzo).

L'azienda inoltre, in fase di Riesame del Sistema, in base ai dati emersi dai vari metodi di verifica (questionari ai clienti, controlli del Responsabile del Servizio, Reclami, bolle di acquisto, preventivi/contratti eseguiti), individua obiettivi specifici da raggiungere riferibili a precisi parametri misurabili.

Tali obiettivi tendono ad ottimizzare il servizio reso alle imprese ed a confermare l'efficacia del sistema

#### Note

- 1 *Obiettivi misurabili rendono concreto il contenuto della ns. Politica. Il valore-target di ogni obiettivo viene definito ogni anno dalla Direzione durante il riesame del SGI.*
- 2 *La Politica per la Qualità e l'Ambiente è stata divulgata a tutti i Collaboratori tramite un documento esposto in area accessibile a tutti. Il Documento è stato inoltre inserito nel nostro sito internet, a disposizione di clienti e parti interessate.*
- 3 *La Politica viene periodicamente controllata, verificata e aggiornata durante il riesame di Direzione.*

**Direzione Generale**

**C.E.R. s.r.l.**

CENTRO ECOLOGICO RECUPERI  
V.le del Progresso, 7 - 37050 BELFIORE (VR)  
Tel.: 045.7640011 - Fax: 045.6148287  
Cod. Fisc. e Part. IVA: 03612180285

Belfiore, il 03/06/2013