



## POLITICA PER LA QUALITÀ AZIENDALE

AERIS Partecipazioni Srl S.U. e Partecipate ha optato volontariamente per l'adozione del Sistema Qualità, come mezzo che può assicurare il raggiungimento sistematico dei livelli di qualità richiesti dai clienti e comunque i requisiti di qualità definiti dalla società.

La Direzione ha definito la strategia aziendale secondo i seguenti contenuti:

- ☞ Differenziare il proprio servizio attraverso un costante miglioramento di tutti i processi aziendali, in particolar modo di quelli che impattano sul cliente.
- ☞ Mantenere un attento controllo sull'attività svolta dai concorrenti tramite attività di benchmarking svolte anche durante la gestione di offerte e la partecipazione a bandi di gara.
- ☞ Mantenere accordi con aziende in grado di realizzare gli impianti e le opere di efficientamento energetico progettati direttamente o tramite committente, per realizzare una integrazione verticale dei servizi offerti ai clienti.
- ☞ Rafforzare la responsabilizzazione sui processi da parte di tutto il personale, per garantire un risultato sempre migliore.
- ☞ Individuare e gestire costantemente rischi ed opportunità derivanti dai processi interni e dal contesto di riferimento.

La scelta operata dalla Direzione è, in conseguenza del profilo strategico delineato, quella di assumere un ruolo attivo nel finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità, alla sicurezza ed alla assistenza al cliente, per rispondere con maggiore efficacia allo spirito della propria missione. La Direzione si assume altresì la responsabilità di garantire il rispetto delle normative e fornire il necessario supporto specialistico e gli opportuni indirizzi alla struttura organizzativa.

Le politiche in materia specifica di qualità, sono riconducibili ai seguenti principi:

- ☞ Mantenere il sistema di gestione attivo, diffuso e sostenuto a tutti i livelli dell'organizzazione per monitorare costantemente le prestazioni dei processi nel loro insieme ed il mercato in genere.
- ☞ Mantenere costantemente monitorato il grado di conformità di tutti i processi alle norme e leggi di riferimento ed alle direttive impartite dalla Direzione.
- ☞ Promuovere e sviluppare programmi di sviluppo professionale per il personale al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane, considerate come risorse critiche per lo sviluppo aziendale degli anni a venire.
- ☞ Istituire un sistema di monitoraggio delle esigenze dei clienti volto a migliorare i prodotti ed i servizi esistenti in termini di:
  - Rispetto delle specifiche dei clienti in fase di offerta, progettazione ed avviamento impianti, oltre che durante l'eventuale assistenza post vendita.
  - Garantire attraverso il proprio intervento, il rispetto dei parametri di efficientamento energetico.
  - Riduzione dei disservizi in fase di gestione commessa.
  - Aumento dei clienti fidelizzati.
  - Aumento della gamma di servizi offerti dall'azienda.
  - Sviluppare l'attenzione ai dettagli che creano nel cliente la percezione di un buon servizio.
  - Impiegare fornitori di provata professionalità e costantemente verificati, al fine di garantire un livello di servizio elevato, anche al di fuori delle strutture AERIS Partecipazioni S.r.l. S.U. e Partecipate, ove necessario.

La Direzione dichiara che la messa in atto delle strategie ed il raggiungimento degli obiettivi indicati nel presente documento è propria diretta responsabilità e pertanto si impegna ad intervenire in prima persona affinché i criteri ed i principi di conduzione della qualità adottati, approvati e documentati nel Manuale della Qualità vengano sempre attuati e rispettati.