

ICES SPA	MANUALE INTEGRATO RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE POLITICA DELLA QUALITÀ AMBIENTE- SICUREZZA	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 5
		Data 19.01.2010
		Pag. 1 di 2

La direzione della ICES SPA si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di formazione, verifica e di aggiornamento sui temi della sicurezza, del rispetto ambientale e sul concetto di coinvolgimento di tutte le parti interessate .

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 ICES SPA . Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, realizzando prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'organizzazione sono:

- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, diminuzione delle situazioni di rischio nei luoghi di lavoro, costante monitoraggio del tasso di infortuni e della loro frequenza, costante monitoraggio dei "quasi incidenti" e definizione delle azioni preventive da implementare atte a rimuovere cause potenziali di pericolo per i lavoratori; costante attività di monitoraggio (Audit) presso cantieri e/o siti produttivi atti a verificare l'efficacia delle attività di formazione ed informazione erogata, costante riduzione del numero dei reclami ,elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori; elevato tasso di coinvolgimento del personale
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ❑ **l'assistenza al cliente;**

ICES SPA	MANUALE INTEGRATO RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE POLITICA DELLA QUALITÀ AMBIENTE- SICUREZZA	All. 1 alla Sez. 05
		Rev. 5
		Data 19.01.2010
		Pag. 2 di 2

- ❑ **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- ❑ **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- ❑ **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro** e l'innalzamento dello standard

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

La DIR inoltre, ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la Qualità , Ambiente e Sicurezza della ICES SPA.

Ogni anno la DIR, prefissati degli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della PDQAS (piano annuale per la qualità-ambiente-sicurezza) sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

La PDQAS e il PAI (piano per il miglioramento integrato), con i relativi obiettivi, scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti Interessate..

La PDQAS è formalizzata dalla DIR su un documento ed è diffusa e illustrata a tutto il personale della Società.

Il RGI s'impegna a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la PDQAS a tutti i livelli dell'organizzazione.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sulla tutela dell'ambiente, sulla tutela della salute dei propri lavoratori e sui propri clienti, accrescendo 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.