

La Direzione di **COMFORTSERVICE S.r.l.** ha applicato e certificato un modello di gestione in conformità alle Norme UNI EN ISO 9001:2015.

La Direzione definisce e approva la “Politica per la Qualità” che documenta obiettivi e impegni assunti, in funzione delle strategie aziendali, affinché siano attuate, mantenute e migliorate le prestazioni del Sistema di Gestione e affinché siano rispettati i requisiti normativi.

Per il perseguimento di quanto contenuto nella Politica la Direzione ritiene determinante la partecipazione di tutto l’Organico all’attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in modo da raggiungere la piena soddisfazione del Cliente, delle Parti Interessate, uno sviluppo sostenibile del Sistema di Gestione ed il consolidamento sul mercato dell’immagine dell’Azienda.

Le Strategie con cui **COMFORTSERVICE S.r.l.** opera nel mercato sono indirizzate ai seguenti aspetti:

#### Verso la proprietà

- A. Assicurare i margini di profitto per la remunerazione del capitale investito;
- B. Assicurare la crescita dell’azienda.

#### Verso il Cliente/Mercato

- C. Comprendere gli indirizzi del Mercato per rilevare il posizionamento competitivo dell’azienda e per cogliere tutte le opportunità che questo offre per mantenere o migliorare la quota di mercato in cui si opera;
- D. Comprendere le esigenze dei Clienti e le loro aspettative per fornire loro prodotti e servizi che rispondano pienamente alle loro esigenze, in termini di qualità percepita e rispetto dei tempi di consegna, verificando i livelli di soddisfazione conseguiti con opportuni sondaggi strutturati;
- E. Essere un partner valido che aiuti il Cliente ad individuare le soluzioni più opportune, fornendo consulenza tecnica;
- F. Garantire il rispetto dei requisiti del Reg. UE 2015/67 (F-gas) e l’operatività correlata;
- G. Fornire Prodotti/Servizi di elevata qualità e conformi alle normative cogenti o di utilizzo volontario.

#### Verso il Personale

- H. Mantenere un elevato livello di motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento del personale attraverso la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità;
- I. Assicurare l’addestramento e formazione del personale allo scopo di garantire i livelli di competenza necessari e lo sviluppo professionale;
- J. Sviluppare una cultura orientata alla qualità ed al continuo miglioramento;
- K. Garantire una gestione che tuteli la sicurezza e il benessere dei lavoratori.

#### Verso l’efficacia ed efficienza dei processi interni

- L. Sviluppare e mantenere un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi;
- M. Riesaminare con continuità i processi ed i risultati conseguiti, con un approccio focalizzato sull’analisi del rischio, al fine di individuarne le opportunità di miglioramento;
- N. Identificare gli indicatori della qualità che recepiscono i parametri di valutazione e le priorità dei clienti, nonché le aree oggetto di indirizzo strategico aziendale.
- O. Garantire la flessibilità del personale attraverso l’analisi delle competenze e le opportune azioni conseguenti e valutare e redistribuire i carichi di lavoro in modo da eliminare i “colli di bottiglia” nella gestione corrente ed incrementare la qualità del lavoro realizzato.

#### Verso la Comunità

- P. Essere sensibili agli aspetti sociali, ambientali, giuridici della comunità in cui si opera.
- Q. Garantire il rispetto delle normative applicabili agli impianti realizzati (es. F-gas).

La nostra organizzazione aziendale garantisce quindi i seguenti livelli di qualità del prodotto/servizio offerto:

- Tempestività di intervento.
- Competenza e professionalità dei nostri tecnici.
- Efficienza delle attrezzature utilizzate per gli interventi.
- Facile reperibilità dei tecnici.
- Utilizzo di attrezzature con uno standard qualitativo medio-alto.

**COMFORTSERVICE S.r.l.** si impegna, infine, a rispettare le normative cogenti e a mantenere un costante monitoraggio sull’aggiornamento delle stesse, al fine assicurare il pieno adempimento delle prescrizioni vigenti.

Come completamento degli obiettivi sopraindicati si raccomanda **a tutto il personale** di attenersi strettamente alle indicazioni fornite nella documentazione aziendale (manuale, procedure, istruzioni, specifiche tecniche) e di segnalarne tempestivamente eventuali difficoltà di applicazione legate a mutate esigenze o condizioni al contorno.

In particolare tutto il personale è tenuto a prendere visione dei contenuti dell’istruzione interna “Q.IST.01 Regole generali per i lavoratori” e ad applicare puntualmente quanto in essa definito.

Si ricorda che gli **unici strumenti** che possono essere utilizzati per verificare misure sono quelli che riportano un'etichetta con data (non scaduta); quindi ogni dispositivo che non presenti una data di scadenza non può essere usato per verificare/certificare misure o verificare parametri sui prodotti/processi aziendali (es. misure relative a pressioni).

- **Al personale che utilizza sostanze chimiche** è richiesto di osservare scrupolosamente quanto indicato nelle schede di sicurezza ed eventualmente di chiederne copia.
- **A garanzia della propria salute** si ricorda che è fatto obbligo dell'uso dei dispositivi di protezione individuale consegnati (guanti, cuffie antirumore, scarpe antinfortunistiche, occhiali, ecc).
- **Al personale che utilizza sistemi informatici** è richiesto di osservare scrupolosamente quanto indicato nelle istruzioni aziendali relative alla gestione della privacy e nel regolamento aziendale di gestione del sistema informatico; è fatto altresì divieto di copia e modifica di documenti presenti nell'elenco dei documenti aziendali (sono consentiti solo collegamenti ipertestuali al file originario). Salvo diverse indicazioni, infine, è fatto obbligo di lavorare su server e non sul computer locale (per consentire un efficace back up dei dati).

Ai macro-obiettivi sopra elencati fa riferimento il piano di miglioramento aziendale, che costituisce il quadro di riferimento per l'analisi e la definizione dei target specifici (revisionati annualmente) e dei relativi indicatori, delle azioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi, delle risorse, dei tempi; esso costituisce anche il principale strumento di sintesi per il monitoraggio sistematico dell'efficienza e dell'efficacia del sistema di gestione aziendale.

Input e output di questa attività costituiscono la base del riesame del sistema di gestione integrato, che ha lo scopo di valutare la conformità dell'organizzazione ai modelli di riferimento adottati e di innescare azioni di miglioramento continuo, anche in relazione ai contenuti della presente politica.

L'incarico alla gestione e alla comunicazione di risultati del Sistema di Gestione e ai contenuti della presente politica è affidata al Responsabile del sistema di Gestione (RGQ).

Attraverso questo documento si sollecitato tutte le parti interessate (in particolar modo i lavoratori) a dare il proprio contributo affinché le politiche dell'azienda e gli obiettivi sottesi sia coerenti con le esigenze reciproche, segnalando tempestivamente opportunità di miglioramento ulteriori e/o incoerenze.

La politica aziendale deve essere conosciuta da tutto il personale, applicata a tutti i livelli ed esposta in bacheca aziendale.

Lo scopo ultimo rimane quello di assicurare alle altre parti interessate che le attività pianificate dal Sistema di Gestione adottato vengono effettivamente svolte, controllate, documentate ed aggiornate.

Salvo diverse richieste essa viene divulgata all'esterno dell'organizzazione (clienti, fornitori e altre parti interessate) attraverso la sua pubblicazione, in forma controllata, sul sito aziendale

#### DATA E LUOGO

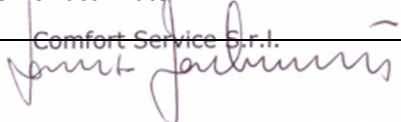
Sedico, lì 13/01/2020

---

#### LA DIREZIONE GENERALE

Lorenzo Facchinato

Comfort Service S.r.l.



---