



## **POLITICA DELLA QUALITA'**

(Allegato n° 3 alle Informazioni di Sistema Amaga S.p.A del 29.05.2018)

Amaga S.p.A. ritiene che il servizio Energia sia una sua fondamentale area strategica.

Tutti i processi operativi vengono svolti da personale tecnico altamente qualificato, mirando costantemente al massimo miglioramento dei livelli di tutela ambientale, al risparmio energetico e alla soddisfazione dei Clienti, nell'ovvio rispetto delle prescrizioni di legge.

Per affermare e dimostrare in modo totale l'impegno verso la soddisfazione del Cliente e mantenere una posizione di riferimento nel mercato, l'Azienda ha deciso di istituire un "Sistema di Gestione per la Qualità" relativamente a:

- ***Progettazione, installazione, conduzione e manutenzione di impianti termici e incarico di terzo responsabile.***
- ***Progettazione e fornitura di servizi di efficienza energetica.***

In un quadro di riferimento evolutivo per l'Azienda, nella progettazione e sviluppo del "Sistema di Gestione per la Qualità" sono stati presi in considerazione in modo prioritario i seguenti aspetti:

- Norme e leggi cogenti.
- Minimizzazione degli aspetti burocratici.
- Definizione di regole di flusso precise ma che, contemporaneamente, consentano flessibilità sia gestionale che operativa.
- Coinvolgimento diretto del personale nella definizione dei processi.
- Necessità di adottare criteri di trasparenza nella gestione delle attività.
- Informazione e formazione al personale riguardo l'importanza ed il motivo di adottare e, quindi, di adeguarsi a regole condivise dai principali livelli gerarchici.
- Necessità di consentire lo scambio di informazioni fra Responsabili di Funzione e i vertici aziendali.
- Individuazione di parametri oggettivi sui quali basare le decisioni per il futuro.



Gli obiettivi importanti che i vertici aziendali e tutto il personale di Amaga S.p.A. vogliono raggiungere sono così riassunti:

- Anticipare e seguire l'evoluzione del mercato.
- Comprendere ed adattarsi alle esigenze dei Clienti.
- Correggere e prevenire i disservizi.
- Migliorare il rapporto con Clienti e Fornitori.
- Promuovere il costante aggiornamento delle capacità professionali di tutto il personale.
- Consolidare l'immagine del Servizio Energia di Amaga S.p.A.
- Migliorare costantemente l'efficienza e l'efficacia dei processi.
- Garantire la corretta circolazione delle informazioni.

L'Azienda ha individuato come aree di miglioramento:

- La valorizzazione delle risorse umane.
- La soddisfazione dei Clienti.
- La ridefinizione degli standard di processo, in funzione del quadro evolutivo in cui si collocano.
- La definizione di parametri oggettivi adattati al mutare della realtà organizzativa.
- L'individuazione di piani di sviluppo di settore/servizio.