

	<b>Lettera di impegno della Direzione</b>  <b>DQ 2</b>	REVISIONE	DATA
		3	27.11.2009
		PAGINA	
		1 di 1	

Mod.PQ04/10-0

## ALLEGATO 1

### **LETTERA DI IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

*La Direzione della Termoidraulica Agordina Srl è consapevole della necessità dello sviluppo e del mantenimento nel tempo del Sistema Qualità nello svolgimento delle sue attività.*

*Questo obiettivo si può raggiungere solo con il completo, fattivo impegno di tutti i collaboratori.*

*La Direzione ha perciò nominato il Rappresentante della Direzione e il Responsabile Qualità, al fine di creare e garantire un "Sistema di Gestione per la Qualità" in accordo alla normativa UNI EN ISO 9001:2008, i cui punti sono documentati nel Manuale della Qualità della Termoidraulica Agordina Srl.*

*La Direzione della Termoidraulica Agordina Srl è convinta che il raggiungimento degli obiettivi proposti dalla Politica della Qualità, dipenda dal suo attivo coinvolgimento nel programma e della sua diretta supervisione.*

*L'intero personale è direttamente responsabile della stretta osservanza di quanto stabilito nel Manuale della Qualità, nelle Procedure della Qualità e in tutta la documentazione a lui fornita; ne dovrà rispondere alla Direzione della piena attuazione.*

*Al Responsabile Qualità è stata delegata la responsabilità di sviluppare e mantenere il Sistema Qualità e di assicurarne l'efficacia e l'attuazione.*

*E' politica della Termoidraulica Agordina Srl operare in accordo con le richieste contrattuali e le norme nazionali ed internazionali.*

*La Direzione della Termoidraulica Agordina Srl segnala a tutto il personale l'importanza della comprensione delle esigenze presenti e future della clientela e del rispetto dei requisiti del cliente e di quelli obbligatori per legge.*

*La Direzione si impegna nello sviluppo e nel miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità:*

- a) stabilendo la Politica per la Qualità;*
- b) assicurando che vengano fissati, per ciascuna delle funzioni aziendali, gli obiettivi per la qualità;*
- c) effettuando i riesami periodici del Sistema;*
- d) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie.*

*La Direzione*  
  
 .....

	<b>Politica</b>  <b>DQ 3</b>	REVISIONE	DATA
		2	27.11.2009
		PAGINA	
		1 di 1	

Mod.PQ04/10-0

## POLITICA IN MATERIA DI QUALITÀ

E' politica della Termo Idraulica Agordina Srl:

- comprendere le **esigenze dei Clienti** per formalizzare entro i tempi prestabiliti le soluzioni proposte;
- fornire alla clientela il **più elevato livello** di servizio in linea con le loro richieste ad un costo ottimale;
- operare nel pieno rispetto delle **norme tecniche e legislative che regolano il settore** e, in particolare, nel rispetto dei criteri di risparmio energetico stabiliti dalla Lg. 10/91 e dal DPR 412/93;
- garantire servizi **efficienti e sicuri** nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e di protezione dell'ambiente;
- assicurare **interventi puntuali** rispettando i termini contrattuali utilizzando mezzi e processi che garantiscano la qualità finale del servizio;
- assicurare un **flusso di informazioni** costante e puntuale relativo a prodotti utilizzati nei servizi forniti;
- **gestire le non conformità** allo scopo di garantirne l'assenza, per migliorare il servizio, di conseguenza ridurre i costi e generare un profitto;
- **controllare e selezionare i fornitori** migliorando il rapporto di collaborazione, qualificando i più affidabili;
- offrire un'immagine di **professionalità istruendo i propri collaboratori** sulle finalità e gli obiettivi della Qualità fissati dalla Direzione.

Tutto il personale è impegnato nel conseguimento di questa politica e a operare secondo il Sistema Qualità adottato in accordo agli obiettivi dell'azienda.

Il Responsabile Qualità è incaricato di mantenere e modificare il Sistema Qualità adottato.

Firma per approvazione

  
 L'Amministratore Unico

	<b>Politica</b>  <b>DQ 3</b>	REVISIONE	DATA
		2	20.10.2001
		PAGINA	
		1 di 1	

Mod.PQ04/10-0

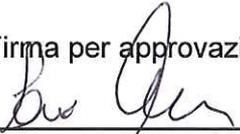
## POLITICA DI SALVAGUARDIA DEL PATRIMONIO E DELLE INFORMAZIONI

E' politica della Termo Idraulica Agordina Srl adottare opportune misure per proteggere sia i dipendenti, sia i beni materiali come le informazioni da danni e da perdite. Tutti i dipendenti devono attenersi a questa politica, seguirla e farla rispettare nei contatti con il personale esterno.

Le misure da prendere per conseguire tale fine sono:

- le **informazioni e documenti** definiti riservati devono essere custoditi in luogo sicuro. Alcuni documenti, come contratti, libri sociali, dovranno essere custoditi in un armadio dal quale avrà disponibilità solo il responsabile Commerciale e naturalmente la Direzione;
- le porte **di accesso** agli uffici e magazzino sono normalmente tenute chiuse; l'accesso di terzi è consentito solo dopo identificazione delle persone;
- le attrezzature di lavoro devono essere **utilizzate con cura** ed a fine servizio riposte negli automezzi che verranno chiusi a chiave se lasciati incustoditi;
- eventuali **danneggiamenti a materiali, attrezzature ed automezzi** della società devono essere comunicati immediatamente alla Direzione;
- la Direzione si riserva di effettuare **verifiche** sull'applicazione alle norme previste e prendere all'occorrenza provvedimenti disciplinari.

Firma per approvazione

  
 \_\_\_\_\_  
 L'Amministratore Unico

## POLITICA IN MATERIA DI TUTELA AMBIENTE

E' politica della Termo Idraulica Agordina Srl condurre le proprie attività nel pieno rispetto e salvaguardia dell'ambiente.

La società si impegna, nello svolgimento delle sue attività, a compiere continui sforzi nel campo della **protezione ambientale**, obbligando i propri dipendenti ad operare con la massima professionalità, nel rispetto di leggi e regolamenti vigenti e osservando standard e procedure interne.

Si impegna inoltre ad aumentare attraverso programmi di addestramento e formazione la sensibilizzazione di ciascun dipendente sulle problematiche **ambientali**.

Pertanto è politica della società:

- compiere tutte le operazioni relative al servizio di manutenzione e gestione impianti termici, in totale sicurezza con l'obiettivo di prevenire qualsiasi **danno all'ambiente** indirizzando a tal proposito, l'acquisizione e la manutenzione delle proprie attrezzature;
- adottare opportune azioni correttive a fronte di incidenti avvenuti durante lo svolgimento del servizio manutenzione e conduzione impianti termici, approfondendo le cause che li hanno determinati per migliorare le tecniche di **protezione ambientale**;
- effettuare periodicamente riesami di valutazione delle proprie operazioni per quantificare situazioni di **rischio ambientale** in genere con l'obiettivo di verificare i progressi fatti assicurandosi il rispetto di questa politica;
- obbligare i propri fornitori relativi ai servizi di manutenzione e gestioni calore di adottare politiche ambientali che siano in linea con quelle della Termo Idraulica Agordina Srl.

Firma per approvazione

  
L'Amministratore Unico

## POLITICA IN MATERIA DI SICUREZZA

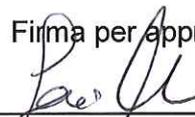
E' politica della Termo Idraulica Agordina Srl condurre le proprie attività operando in maniera tale da salvaguardare la sicurezza dei propri dipendenti, di terzi coinvolti nelle sue operazioni, dei clienti e del pubblico.

La società è consapevole che occorre dedicare il massimo impegno alla sicurezza e pertanto si impegna ad applicare tutte le precauzioni necessarie al fine di minimizzare le situazioni di rischio connesse con il servizio di manutenzione impianti termici, attraverso la continua sensibilizzazione ed educazione dei propri dipendenti. A tal fine ha previsto nell'organigramma Aziendale un Responsabile Qualità e Sicurezza cui ha affidato il compito di coordinare le attività inerenti.

Gli obiettivi specifici che essa si pone sono:

- studiare ed applicare procedure operative di **sicurezza**, provvedere all'addestramento in modo da condurre le proprie operazioni in modo da salvaguardare i propri lavoratori, i beni propri e di terzi e la comunità in cui opera;
- svolgere la propria attività nel rispetto di leggi e regolamenti vigenti, e dove questi sono assenti, attenersi a standard propri identificati con senso di responsabilità;
- mantenere in perfetto stato di efficienza le proprie attrezzature e gli impianti termici ricevuti in gestione;
- effettuare verifiche periodiche sulle attrezzature e durante le operazioni di manutenzione delle centrali termiche al fine di accertare l'osservanza da parte degli operatori delle **norme di sicurezza** fissati dalla normativa vigente e dalle procedure aziendali;
- adottare opportune azioni correttive a fronte di incidenti, infortuni e potenziali situazioni di pericolo rilevate durante le verifiche;
- riesaminare periodicamente incidenti, infortuni e situazioni di rischio al fine di verificare l'efficacia delle azioni correttive adottate e i progressi fatti, mirando al miglioramento continuo;
- promuovere corsi interni e partecipare ad iniziative e corsi extra-aziendali, atti ad addestrare ed aggiornare il personale in **materia di sicurezza** durante lo svolgimento del servizio in genere;
- sensibilizzare al massimo e far obbligo ai propri Fornitori di applicare una **politica di sicurezza** in linea con quella della Termo Idraulica Agordina Srl;
- è dovere di tutti i dipendenti rispettare i principi sopra elencati.

Firma per approvazione



L'Amministratore Unico

	<b>Politica</b>  <b>DQ 3</b>	REVISIONE 2	DATA 20.10.2001
		PAGINA 1 di 2	

Mod.PQ04/10-0

## POLITICA DISCIPLINA E PROVEDIMENTI DISCIPLINARI

E' politica della Termo Idraulica Agordina Srl condurre le proprie attività in maniera tale da rispettare i tempi e le modalità stabiliti contrattualmente con i clienti, osservando leggi e regolamenti vigenti.

Pertanto è politica della società:

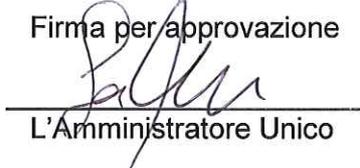
- **creare un ambiente di lavoro partecipativo;**
- sensibilizzare i dipendenti ad **essere disponibili anche al di fuori del normale orario di lavoro, sia negli interessi dell'azienda che loro**, a garanzia e sicurezza del servizio offerto;
- **effettuare verifiche** periodiche **senza preavviso** su automezzi, attrezzature e dispositivi di sicurezza individuali per verificarne il buon stato di conservazione;
- far obbligo ai propri dipendenti di aver **cura del proprio aspetto;**
- **emettere provvedimenti disciplinari**, previsti dal contratto di lavoro, nei confronti dei dipendenti che non rispettano le istruzioni ricevute e le politiche aziendali.

Posso essere applicati i seguenti provvedimenti disciplinari in proporzione alla gravità dei fatti:

- Δ **rimprovero verbale** - in corrispondenza di un comportamento sul lavoro non corretto ma non grave;
- Δ **rimprovero scritto** - viene effettuato solo dopo il rimprovero verbale in conseguenza del ripetersi di un comportamento non corretto;
- Δ **multa** - in caso di arrivo ripetuto in ritardo, interruzione del lavoro senza giustificazione e danni per mancata di attenzione/cura e/o comportamenti scorretti;
- Δ **sospensione dal lavoro e dal salario** - applicata in simulazione di malattia, fatti seri, consumo di droghe e ubriachezza;
- Δ **licenziamento** - si applica in caso di gravi omissioni secondo quanto previsto dal Codice Civile.

Il rispetto della presente politica aziendale, costituisce un'importante criterio per la valutazione dell'operato del singolo individuo.

Firma per approvazione

  
 L'Amministratore Unico

Mod.PQ04/10-0

## POLITICA ABUSO DI ALCOOL E SOSTANZE STUPEFACENTI

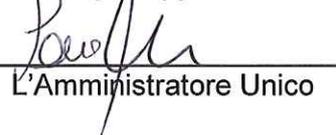
La Termo Idraulica Agordina Srl è consapevole che l'**uso** improprio e l'**abuso** di **alcol e droghe** da parte dei dipendenti pregiudica l'efficienza delle loro prestazioni, della loro salute e può avere conseguenze sulla sicurezza dei colleghi, di terzi e sull'ambiente.

Pertanto è politica della società:

- operare sempre in sicurezza e quindi avvalersi di personale che svolga la sua attività in **condizioni fisiche e mentali idonee**;
- è **vietato** presentarsi sul posto di lavoro in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di droghe e far uso durante il lavoro di bevande alcoliche in quantità più che normali e di qualsiasi quantità di sostanze stupefacenti;
- verranno applicati i **provvedimenti disciplinari** previsti dal contratto di lavoro ai dipendenti che non ottemperano a quanto sopra esposto;
- verrà inoltre attuato un programma di **visite mediche** onde accertare l'incolumità fisica dei dipendenti;
- richiedere ai propri Fornitori di servizi manutenzione e conduzione impianti termici l'adozione di analoga politica.

Tutti i dipendenti sono tenuti al rispetto di questa politica.

Firma per approvazione



L'Amministratore Unico