



---

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

REFRATORIES EXPERIENCE S.r.l.

---

Allegato I al Manuale di gestione per la qualità

POLITICA PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA

---

Il presente documento enuncia gli indirizzi generali e gli obiettivi cui tendere per un continuo miglioramento dei servizi garantiti ai clienti ed una crescita costante e duratura dell'azienda.

I principi che devono guidare l'operato di Refractories Experience S.r.l. sono i seguenti.

- **IL RISPETTO DEI REQUISITI DEL CLIENTE**

È di fondamentale importanza che quanto esplicitamente pattuito con il cliente a livello contrattuale venga rispettato nei tempi, nelle condizioni economiche nella qualità del servizio offerte e in tutte le altre forme previste.

È altrettanto importante percepire tutto ciò che il cliente non ha esplicitamente chiarito negli accordi contrattuali perché dato per scontato o considerato secondario di modo da garantire un valore aggiunto alle prestazioni aziendali.

È imprescindibile il rispetto in cantiere delle condizioni di sicurezza per garantire una soddisfazione piena della clientela.

- **IL RISPETTO DEI REQUISITI LEGISLATIVI**

Per una crescita costante dell'azienda è considerato cruciale dalla direzione generale il continuo aggiornamento circa le novità legislative e l'applicabilità delle stesse alla realtà edilizia nella quale l'azienda opera. una corretta gestione aziendale passa inevitabilmente dal rispetto delle normative applicabili di ogni livello (europee, nazionali, regionali, provinciali e comunali).

L'impegno aziendale in materia di salute e sicurezza sul lavoro impone il rispetto di ogni obbligo di legge ed ogni accordo volontario sottoscritto in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

- **LA SODDISFAZIONE DI TUTTO IL PERSONALE**

La direzione tra tutte le risorse coinvolte nell'operatività aziendale considera nettamente prevalente il fattore umano. da questo passa il valore aggiunto che l'azienda può garantire ai propri clienti e la funzione sociale stessa dell'azienda.

In questo senso il personale è formato ed informato riguardo ai pericoli presenti nelle attività svolte, siano essi generali o specifici. la formazione del personale è aggiornata costantemente nel rispetto delle cogenze normative.

Al personale sono forniti tutti i dispositivi di protezione individuali necessari a garantire un alto livello di sicurezza, soprattutto sulle attività di cantiere.

- **LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

La crescita aziendale è dovuta principalmente alla soddisfazione del Cliente che deve percepire il valore aggiunto garantito dall'azienda e dal personale di Refractories Experience S.r.l.

A questo fine l'area commerciale e la Direzione Generale in primis monitorano l'andamento della soddisfazione della clientela con continui contatti con i referenti degli stessi.

A tal fine si è anche deciso di implementare e mantenere costantemente attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della Norma internazionale ISO 9001.

- **IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELL'EFFICACIA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

La Direzione Generale ha fatto propri i principi della qualità per il miglioramento continuo. Tale processo comporta i seguenti impegni:

- ✓ Il monitoraggio costante delle attività e degli indicatori aziendali. Il monitoraggio è fase necessaria per individuare le possibili aree di miglioramento e per fornire indicazioni preziose sul funzionamento del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Sicurezza,
- ✓ L'analisi costante delle proprie procedure operative di sicurezza per le attività che comportano dei rischi per la salute dei propri lavoratori e di terzi,
- ✓ la costante e attenta identificazione ed analisi dei rischi attraverso forme di controllo e monitoraggio delle attività lavorative,
- ✓ La promozione di un atteggiamento proattivo nei confronti del sistema di gestione aziendale a tutti i livelli dell'azienda, anche attraverso forme di consultazione con il tramite del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza,
- ✓ una costante sorveglianza sanitaria per i propri lavoratori,
- ✓ la gestione delle situazioni di emergenza che si possono verificare nei luoghi di lavoro attraverso periodiche esercitazioni,
- ✓ la sensibilizzazione di lavoratori, fornitori e tutti i portatori di interesse sugli obiettivi aziendali coinvolgendoli nel processo di miglioramento e di adesione alla politica,
- ✓ la formazione continua e specifica dei lavoratori nel rispetto delle attività svolte,
- ✓ la disponibilità di attrezzature idonee, sicure e all'avanguardia,
- ✓ idonee condizioni negli ambienti di lavoro,
- ✓ il coinvolgimento del personale attraverso il responsabile del servizio di prevenzione e protezione sui piani di miglioramento in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

*Piacenza, 21/11/2019*

*La Direzione*  
(Silvio Lo Grasso)



---