

## **MARE ECOLOGIC SERVICE SRL POLITICA DELLA QUALITA'**

La Direzione aziendale inquadra strutturalmente la propria politica per definire e riesaminare periodicamente gli obiettivi della qualità, si accerta che sia comunicata e compresa a tutti i livelli, il tutto ovviamente nell'impegno del soddisfacimento dei requisiti e del miglioramento del Sistema Gestione Qualità.

L'azienda consapevole della necessità di soddisfare con continuità le aspettative dei Clienti ha realizzato e sottoposto a certificazione un Sistema Qualità (S.Q.) applicato ai servizi di RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI, SPECIALI, PERICOLOSI E NON in accordo alla normativa vigente .

Per la realizzazione di tale Sistema Qualità è necessario che tutto il personale dell'Azienda rispetti i seguenti principi:

- **Ottenere la completa soddisfazione del Cliente**  
**Attenersi scrupolosamente alle normative vigenti**
- **La Direzione stabilisce la Politica della Qualità e si assicura che essa sia conosciuta, compresa ed attuata da tutti i collaboratori**
- **La Qualità Aziendale è la risultante dell'impegno che ogni singolo collaboratore pone per ottenerla nello svolgimento del proprio lavoro quotidiano**
- **Il Manuale della Qualità è la guida ed il riferimento a cui attenersi per il conseguimento degli obiettivi che la politica aziendale si propone**

Il conseguimento, il mantenimento e l'applicazione del principio di Qualità Totale diviene, oggi come in futuro, l'obiettivo principale al fine di prevenire e soddisfare, nel migliore dei modi, sia le esigenze dei clienti che il sistematico miglioramento della Qualità dei Servizi e dei Prodotti forniti.

L'impegno della Direzione è di garantire la costanza del livello qualitativo associato ai servizi sopra citati con una attività continua di sensibilizzazione ed addestramento di tutti i propri collaboratori e di conformarsi ai requisiti del S.Q. ; di impiegare la documentazione del S.Q. per documentare ogni attività svolta, al fine di valutarne la conformità alle specifiche e di permetterne il miglioramento a vantaggio della soddisfazione del Cliente; di applicare in prima persona le regole stabilite nel Manuale della Qualità e nelle procedure/istruzioni in esso richiamate e di verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale accertando periodicamente che i requisiti definiti siano sistematicamente applicati e mantenuti nel tempo.

Da tale valutazione emergono le opportunità di miglioramento che si estrinsecano attraverso la formulazione di specifici piani di miglioramento della qualità, di piani di formazione per il personale, di implementazione degli indicatori dei processi, di programmazione di nuovi obiettivi per l'esercizio successivo.

Al fine di realizzare la Politica della Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO la Direzione delega le necessarie responsabilità ed autorità al Responsabile Sistema Qualità (R.S.Q.) affinché possa predisporre le regole per il sistema procedurale atto a rendere operativi gli input della Qualità che la Direzione ha stabilito e di verificarne l'adeguatezza e la corretta applicazione nell'Azienda. Delega, inoltre, ai Responsabili di

Settore la responsabilità e l'autorità di attuare il Sistema Qualità per quanto di competenza e di elaborare le Procedure Gestionali del proprio settore.

Un'impresa può essere valutata da diverse angolature e in relazione a caratteristiche ed obiettivi molto diversi. La valutazione preminente è, tuttavia, in relazione alla capacità dell'organizzazione di raggiungere i propri obiettivi, in particolare alla capacità di adeguarsi al cambiamento degli scenari mantenendo e migliorando la propria posizione competitiva.

Elemento determinante per il raggiungimento di quanto sopra è l'organizzazione delle risorse umane disponibili in azienda che, indipendentemente dal numero delle persone che costituiscono la forza lavoro, debbono rappresentare:

- quell'insieme di persone che esprime comportamenti, valori, aspettative e sentimenti.

Questo gruppo di persone, individuato nei trattati di gestione delle risorse umane con il termine **"Team"**, può essere così definito:

- Insieme limitato di persone,
- con la consapevolezza della loro unità,
- interagenti tra di loro,
- legate da un senso di appartenenza, con valori e norme condivise,
- con ruoli stabiliti,
- impegnate a raggiungere un obiettivo comune nel miglior modo possibile.

Il "Team" è il risultato di attività intenzionali di:

- Costruzione
- Verifica
- Sviluppo.

Costruzione significa definire e condividere:

- Obiettivo da raggiungere
- Metodologia di lavoro
- Ruoli di servizio al gruppo.

Verifica significa monitorare l'andamento del lavoro del gruppo e in particolare verificare:

- I risultati raggiunti
- La collaborazione
- La creatività



Sviluppare significa individuare e superare i punti di debolezza del gruppo e rafforzare i suoi punti di forza.

In particolare sarà opportuno ricordare che:

- L'obiettivo del team è l'espressione del risultato atteso da tutti i partecipanti al gruppo e rappresenta un fattore di integrazione se è chiaro e condiviso da tutti i partecipanti;
- Il metodo è l'insieme delle modalità di lavoro, degli strumenti, dei tempi necessari a raggiungere l'obiettivo ed anch'esso rappresenta un fattore di integrazione, se è chiaro e condiviso da tutti i partecipanti;
- Il ruolo è l'insieme dei comportamenti che ci si aspetta da chi occupa una posizione all'interno del gruppo; anche i ruoli rappresentano un fattore di integrazione se sono chiari e condivisi da tutti i partecipanti.
- 
- Da un punto di vista squisitamente commerciale, la nostra è una società di servizi; l'attuale impegno predominante è la raccolta, il trasporto, il conferimento in centri autorizzati di rifiuti di cui alla cat1,4,5
- 

Le attuali politiche gestionali e le norme **ISO** relative pongono come obiettivo principale di qualsiasi attività, specialmente per le "società di servizi", la "**piena soddisfazione del cliente**".

Proprio nell'ottica di fornire delle chiare indicazioni in merito ad obiettivi, metodologie di lavoro e ruoli da ricoprire all'interno del gruppo, senza tuttavia tralasciare alcune indicazioni di carattere comportamentale, che si è addivenuti alla stesura di un mansionario riguardante il personale amministrativo e il personale operativo esterno (autisti)

Al personale amministrativo e di segreteria è demandato il non semplice compito di coordinare tutte le attività necessarie per il conseguimento degli obiettivi che l'azienda si è prefissata; oltre alle attività che saranno di seguito dettagliate, un richiamo particolare va fatto per il mantenimento dei rapporti con la clientela e per le varie attività di marketing che verranno di volta in volta definite.

Altrettanto delicato ed importante il compito degli autisti impegnati nell'attività di micro raccolta.

Essi rappresentano fisicamente l'azienda che si reca presso la sede del cliente per l'attività di ritiro dei rifiuti speciali oggetto del contratto.

Ad essi è demandato il delicato compito di intrattenere i rapporti con la clientela (parte di questa vede nell'incaricato del ritiro l'unico interlocutore) ricevendo i commenti e gli eventuali reclami in merito al servizio. Anche gli autisti debbono far tesoro delle regole sopra esposte da mettere in pratica in caso di reclamo ricevuto dal cliente all'atto del ritiro.

Anche per i conducenti dei mezzi aziendali è stato predisposto un mansionario al quale essi dovranno far riferimento e rispettare scrupolosamente per un corretto svolgimento del servizio; inoltre ad essi è richiesto lo scrupoloso rispetto del codice della strada per evitare di incorrere in infrazioni e la conseguente ammenda che, in taluni casi, saranno addebitati al responsabile dell'infrazione.

La nostra azienda presta un servizio alla propria clientela e, nonostante l'impegno di tutti, talvolta si possono avere dei disservizi che suscitano le proteste del cliente.

Quando questa situazione si verifica, l'utilizzatore del servizio ha diritto all'attenzione ed alla considerazione di chi glielo ha prestato.

Il servizio di assistenza alla clientela è uno dei fattori che determinano l'immagine dell'azienda.

Ovviamente quanto sopra deve essere esercitato in un contesto di piena concorrenzialità sulle tariffe praticate e quindi il binomio **"qualità/prezzo"** alla base del successo di qualsiasi attività commerciale.

Quindi un'attenta gestione dei servizi offerti contemporaneamente ad un attento controllo ,di tutte le voci di costo ,diviene determinante, indispensabile ed inderogabile per il buon andamento dell'attività.

Roma 29-11-23

RSQ  
MASTRANTONI ANGELA

