

 Tel 071.55100 - 53200 Fax 071.2083597 CF e P.IVA 00168820421	la primavera srl 60123 ANCONA (AN) - Via De Bosis, 3/A CCIAA: n. 66665 REG. TRIBUNALE DI ANCONA : n.05745 CAP.SOC.: Euro 71.400,00		PpQA	
	POLITICA PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE		DATA DI EMISSIONE 01.08.2011	INDICE DI REVISIONE 0

La missione che l'impresa si è attribuita, è quella di tendere costantemente alla soddisfazione dei clienti e di operare pertanto in regime di eccellenza nella erogazione dei servizi.

La Direzione si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. Inoltre la Direzione considera l'Ambiente come un ulteriore cliente cui prestare la massima attenzione nell'erogazione dei propri servizi.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite.

Gli obiettivi che si pone l'impresa sono:

- Perseguire l'eccellenza nella qualità del servizio**
- Ottenere una qualità organizzativa che permetta tempestività ed efficienza**
- Garantire che i servizi forniti rispondano ai requisiti definiti**
- Migliorare l'immagine sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato
- Soddisfare delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti
- Curare la comunicazione verso il cliente**
- Assistere il cliente**
- Impegnarsi al rispetto della normativa cogente e a quella sottoscritta volontariamente in materia di ambiente, sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro e tutela dei diritti dei lavoratori**, perseguito anche attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli
- Migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente**
- Miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali** con particolare riferimento a:
 - Riduzione e razionalizzazione nella produzione dei rifiuti
 - Stimolare i clienti a scegliere servizi che riducano l'impatto sull'ambiente
 - Attività di prevenzione degli incidenti che possano coinvolgere il suolo e sottosuolo
 - Razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse
 - Minimizzazione dell'utilizzo di sostanze pericolose

L'impresa intende conseguire tali obiettivi attraverso:

- Addestramento e coinvolgimento del personale
- Applicazione di procedure operative definite e approvate
- Verifica dell'efficienza nell'impiego delle risorse umane ed economiche
- Analisi anomalie, reclami, non conformità
- Verifica della customer satisfaction
- Verifica dell'efficacia dei processi con l'identificazione delle azioni da intraprendere per il miglioramento continuo
- Selezione e collaborazione dei propri fornitori

La Direzione si impegna a definire e trasmettere al personale gli obiettivi specifici nel breve e medio termine, in occasione dei periodici "Riesami della Direzione", verificandone il raggiungimento nei tempi previsti.

Ancona, 01 agosto 2011