

### **Dichiarazione sulla politica dell'organizzazione**

La Direzione si impegna a perseguire una politica che collochi al centro delle attività il cliente e l'ambiente.

La **soddisfazione del cliente e del fornitore** è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati alla fornitura di prodotti e servizi, offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite monitorando sia i processi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in sede contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'Organizzazione. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Il **miglioramento continuo performance ambientali** dell'organizzazione conduce a significativi vantaggi commerciali ed economici, soddisfacendo, nello stesso tempo, le attese di miglioramento ambientale relativo al contesto territoriale in cui l'Azienda opera. L'azienda si impegna pertanto a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performance ambientali, minimizzando, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni impatto negativo verso l'ambiente delle sue attività.

Gli **obiettivi** che si pone l'Organizzazione sono pertanto i seguenti:

- 1. Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato** attraverso:
  - L'incremento del numero dei clienti e del fatturato;
  - L'adozione di elevati standard di qualità ambientali;
- 2. La soddisfazione delle parti interessate (azionisti, dipendenti, clienti, fornitori)** attraverso:
  - a. Il raggiungimento degli obiettivi di budget;
  - b. L'incremento del livello occupazionale;
  - c. I miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti;
  - d. La costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti;
  - e. Gli accordi di partnership con i fornitori;
- 3. Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti.**
- 4. La cura della comunicazione verso il cliente.**
- 5. L'assistenza verso il cliente.**
- 6. Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**
- 7. Assicurare che le proprie attività siano svolte in conformità con le vigenti disposizioni di legge in materia ambientale e con eventuali codici di pratica sottoscritti;**
- 8. Mettere in atto e mantenere un efficace Sistema di Gestione Ambientale secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 14001;**
- 9. Attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per prevenire l'inquinamento, dell'acqua, dell'aria e del suolo.**
- 10. Applicare le misure necessarie per evitare e prevenire gli sversamenti accidentali di sostanze pericolose, gli sprechi di energia e delle risorse naturali**
- 11. Minimizzare il consumo di energia e di acqua e la produzione dei rifiuti, favorendone il recupero ove possibile;**
- 12. Definire obiettivi e traguardi ambientali e i programmi di sviluppo aziendali;**
- 13. Assicurarsi che la politica per la qualità e l'ambiente qui esposta e il relativo sistema di gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione e addestramento;**
- 14. Assicurarsi che il presente documento sia disponibile verso il pubblico.**
- 15. Operare nella massima trasparenza, rendendo pubblica la propria politica per la qualità e l'ambiente e le prestazioni ambientali raggiunte, assicurando la**

***cooperazione con Enti locali, pubbliche autorità e perseguendo un dialogo aperto con la popolazione***

**16. *Privilegiare le azioni di prevenzione, per evitare l'insorgere dei problemi, fatta salva la necessità di intervenire con azioni correttive nei casi di inconvenienti o non conformità;***

La Politica aziendale rappresenta la filosofia a cui la Direzione ritiene doversi ispirare per:

- prendere le decisioni strategiche per l'impresa,
- stabilire gli obiettivi periodici in termini di produttività, budget, ecc.

La Direzione assicura che la Politica della qualità e quindi le procedure interne aziendali tengono nel dovuto conto il pregresso "modus operandi" frutto di anni di positiva esperienza.

Come già enunciato, gli impegni sopra indicati vengono adeguatamente definiti, quantizzati e trasformati in obiettivi "misurabili" con parametri il più possibile oggettivi nel contesto del "Riesame della Direzione". Il loro conseguimento dei risultati è anche monitorato attraverso l'adozione di opportuni indicatori di processo.

La politica della qualità viene emessa in coincidenza del primo riesame nel corso dell'anno dalla direzione e comunicato ai dipendenti tramite affissione in bacheca della stessa.

#### **DISPONIBILITÀ AL PUBBLICO**

La presente politica aziendale:

- è disponibile cartacea per gli esterni che ne facciano richiesta presso la sede di F.B. RAFFINERIA ALLUMINIO SRL;
- viene trasmessa via posta, fax o e-mail a quanti ne facciano richiesta in altro modo
- viene resa pubblica sul sito internet e sulle pagine social dell'organizzazione

**LA DIREZIONE**