



POLITICA QUALITÀ

Coerentemente con quanto espresso nella Politica per la Qualità della Capogruppo, ACAM CLIENTI S.p.A. ha come obiettivo principale quello di garantire la piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite dei propri clienti.

Questo obiettivo è perseguito offrendo e garantendo un servizio efficace ed efficiente, assicurando il perseguimento ed il mantenimento delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, ACAM CLIENTI S.p.A. gestisce i propri processi oltre che, naturalmente, in ottemperanza a vincoli cogenti, anche secondo le prescrizioni di cui alla norma internazionale di certificazione volontaria UN EN ISO 9001:2008.

Nello specifico i principi cardine verso i quali ACAM CLIENTI S.p.A. pone la sua costante attenzione sono:

- la conformità legislativa ed il rispetto di tutte le prescrizioni definite dall'AEEG;
- un efficace sistema di *monitoraggio e rendicontazione* dei processi operativi al fine di garantirne la gestione secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità;
- un efficace sistema di *monitoraggio e rendicontazione* della qualità del servizio erogato ai clienti, con l'individuazione di parametri misurabili in modo oggettivo;
- un efficace sistema di monitoraggio degli infortuni e delle malattie professionali che interessano il personale che lavora sotto il controllo dell'Azienda, unitamente alla prevenzione degli eventi infortunistici, partendo dalla valutazione dei rischi sino alla definizione e attuazione delle azioni correttive/migliorative necessarie;
- creazione di sinergie con le altre società del Gruppo e, con particolare riferimento alla capogruppo con il preciso obiettivo di gestire al meglio i processi condivisi;
- il perseguimento del *miglioramento continuo* delle proprie prestazioni attraverso:
 - ✚ *la definizione di obiettivi e traguardi misurabili, confrontabili attraverso l'impiego di indicatori;*
 - ✚ *il riesame periodico dell'intero sistema Qualità;*
 - ✚ *il coinvolgimento di tutto il personale nella gestione e risoluzione delle problematiche, oltre che nel rispetto delle procedure e istruzioni interne all'azienda e al gruppo;*
 - ✚ *un processo di formazione ed informazione continua del personale amministrativo, tecnico ed operativo (per gli aspetti di competenza diretta ed indiretta);*
 - ✚ *la diffusione della Politica Qualità a tutti i livelli aziendali oltre che naturalmente a tutti i soggetti esterni interessati quali fornitori, utenti, clienti/cittadini;*
 - ✚ *il coinvolgimento di terzi (con particolare riferimento alle ditte appaltatrici) nel rispetto dei vincoli e dei principi sui cui si base l'intero sistema Qualità di ACAM CLIENTI S.p.A.;*
 - ✚ *un approccio proattivo nei riguardi del cambiamento;*



Inoltre, con particolare riferimento alla clientela, sono intraprese azioni volte a:

- ✚ *individuare canali e strumenti per migliorare l'accesso al servizio da parte dei clienti;*
- ✚ *minimizzare la cause di disagio;*
- ✚ *individuare le necessità attuali e potenziali dei clienti tramite strumenti idonei d'indagine;*
- ✚ *migliorare la qualità dei servizi, adeguandoli alle necessità riscontrate;*
- ✚ *fidelizzare i clienti già acquisiti;*
- ✚ *ampliare la propria area clienti.*

L'Alta Direzione, riconoscendo che la Qualità dei servizi forniti non è, e non può essere, di competenza di una sola persona o di un piccolo staff di persone dedicate, ma il risultato delle interazioni trasversali dell'intera struttura, assicura il costante monitoraggio dei principi espressi nella Politica Qualità, considerando gli stessi come parte integrante delle responsabilità, del lavoro e dei compiti di ogni singola funzione facente parte dell'intero sistema aziendale.

Tutto il personale ed ogni altro soggetto (appaltatore, fornitore e quant'altri) che si trovi ad interagire nello svolgimento dell'intera attività aziendale, è tenuto a cooperare nell'attuazione di quanto delineato ed è invitato a contribuire per perfezionare il Sistema di Gestione Integrato in modo continuo.

La Spezia li: 25 / 11 / 2010

L'Amministratore Delegato
Mauro Marco Fanfoni