

POLITICA PER LA QUALITA' DI *ACAM HOLDING*

ACAM Holding eroga i servizi di staff quali AFC, Acquisti e Patrimonio, Risorse Umane, Legale e Societario, Progettazione e Direzione Lavori, alle società di scopo che gestiscono il core business (gas, energia, idrico integrato, igiene ambientale).

ACAM Holding persegue la valorizzazione di tali servizi e del personale in essi impiegato, promuovendo una cultura orientata al risultato ed alla soddisfazione del Cliente; tale approccio, infatti, consentirà un progressivo innalzamento delle performance dei processi, sia in termini di efficienza (minori costi) che di efficacia (maggiore qualità).

Nello specifico, l'impegno di ACAM sul tema della qualità dei processi/prodotti, trova la sua applicazione con l'adozione di una "**Politica per la Qualità**", nella quale le risorse umane e naturali sono intese come valori fondamentali da tutelare e valorizzare.

Tale Politica si basa su una serie di principi fondamentali, quali:

- diffondere in tutta l'Azienda la "cultura" della qualità;
- assegnare al cliente primario, finale ed interno un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'azienda;
- garantire il diritto dei clienti all'accessibilità e alla fruizione del servizio;
- ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza;
- coinvolgere i dipendenti nella definizione degli obiettivi di miglioramento e nello sviluppo del Sistema Qualità;
- rispettare gli standard prestazionali caratteristici del servizio reso;
- adeguarsi, nel proprio operato, alle legislazioni vigenti ovvero agli accordi contrattuali definiti;
- definire e riesaminare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, prestando particolare attenzione agli obiettivi per la qualità;
- mettere a disposizione di tutti i soggetti interessati la propria Politica Qualità tramite opportuni mezzi di comunicazione.

ACAM, quindi, considera il proprio Sistema Qualità lo strumento più efficace per conseguire il coinvolgimento del personale ed il miglioramento dei propri processi, fondando le proprie scelte operative sui concetti di: *Correttezza* nei confronti del cliente, *Serietà* rispetto ai servizi erogati e *Conformità* in termini di requisiti contrattuali/legislativi.

DATA: 30/08/2005

L'Amministratore Delegato
Ing. Pierluigi Tortora