



PoliticaQualità	Politica per la Qualità	Rev. 02 Data 02/10/17
-----------------	-------------------------	--------------------------

Politica per la Qualità

02/10/2017	02	Adeguamento Norma ISO 9001:15	RdF	RSQ	DG
22/09/2009	01	Prima emissione	RdF	RSQ	DG
DATA	REV.	MOTIVO REVISIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO



La Pollino Gestione Impianti è impegnata direttamente nelle attività di distribuzione del gas naturale attualmente effettuato in alcuni comuni della Calabria.

Per qualificare ulteriormente i servizi offerti, nell'ottica del completo soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dei propri Clienti, puntando anche ad uno sviluppo diffuso sul territorio e conseguente aumento del fatturato, l'Azienda ha deciso di mantenere il proprio sistema di gestione della qualità conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'impegno a soddisfare le esigenze del Cliente si concretizza attraverso:

- la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali, degli standard definiti dall'Autorità dell'Energia Elettrica e del Gas e degli obiettivi definiti internamente;
- il rilevamento continuo della qualità resa ai Clienti, utilizzando indici statistici adeguati e confrontando gli stessi con quelli conseguiti dalle migliori aziende del settore;
- il rilevamento del grado di soddisfazione del Cliente per mezzo di periodiche indagini di Customer Satisfaction e di analisi dei reclami pervenuti.

Le attività aziendali sono altresì improntate al rispetto dell'ambiente ed alla tutela della sicurezza del proprio personale, dei propri Clienti e di tutta la cittadinanza.

Pollino Gestione Impianti persegue il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione della Qualità tramite:

- l'adozione di una gestione orientata alla elevazione qualitativa delle risorse umane, basato sull'erogazione di formazione, sull'aggiornamento professionale continuo, sulla corretta allocazione, sullo sviluppo delle competenze e sull'utilizzo di tecnologie informatiche;
- la responsabilizzazione, il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale, stimolando confronti e rapporti propositivi con riunioni periodiche, lavori di gruppo e altre attività;
- l'adozione con continuità di miglioramenti della qualità del servizio reso ai propri Clienti, con l'obiettivo di perseguire l'eccellenza tecnologica unita alla semplicità organizzativa e all'efficacia gestionale, con la finalità di rispondere alle esigenze dei Clienti e di contenimento dei costi;
- il riesame periodico del funzionamento del sistema, dei processi, della documentazione del SGQ, del grado di raggiungimento degli obiettivi, delle eventuali azioni correttive e preventive anche tramite audit interni;
- la ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficienza ed efficacia e migliorando la qualità dei servizi;
- l'utilizzo delle più efficaci forme di ascolto dei Clienti esterni ed interni e prestando attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione ai diversi bisogni;
- il ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati e che seguano e facciano propri i principi del SGQ dell'azienda.

Al fine di conseguire gli obiettivi sopra enunciati Pollino Gestione Impianti si impegna a riesaminare periodicamente la presente Politica della Qualità, tendendo al miglioramento continuo delle attività svolte e dell'immagine aziendale.

Tale politica, definita dal Presidente e dal Direttore della Società, verrà documentata e comunicata al proprio personale, ai Clienti, ai cittadini, ai fornitori e agli azionisti mediante l'utilizzo di diversificati mezzi di comunicazione.

Tutti i dipendenti della Pollino Gestione Impianti, ed in particolare i responsabili di processo, per le aree di propria competenza, hanno il compito di accertare periodicamente che i principi sopra indicati vengano rispettati.

Castrovillari, 02/10/17

Il Presidente
Dott. Vincenzo Esposito