

## **PREMESSA**

Tale documento definisce il mercato di riferimento in cui opera l'organizzazione, i punti di forza e quelli da migliorare della stessa, i requisiti del cliente di SPALLONI TRASPORTI, la politica della qualità e per l'ambiente espressa e diffusa dall'organizzazione.

SPALLONI TRASPORTI infatti non reputa possibile una definizione delle proprie politiche senza una chiara identificazione del mercato in cui l'organizzazione si colloca.

Tale documento è anche base per i Riesami della Direzione sia per i suoi contenuti relativi ai settori di riferimento, sia per quanto concerne gli obiettivi per la qualità e per l'ambiente, espressi e condivisi.

In particolare per la parte ambientale si sottolinea che la politica ambientale di SPALLONI TRASPORTI è attuata al fine di introdurre miglioramenti al SGA, per conservare e portare al miglioramento sia le prestazioni dei processi aziendali e di sistema ambientale. Le politiche individuate sono del tutto aderenti alla realtà aziendale per cui la Direzione decide di emettere i punti cardine di seguito riportati. Si segnala che tale documento riporta l'impegno alla garanzia di una conformità legale ed alla ricerca di fattori che portano ad un miglioramento continuo. Su tale base l'azienda definisce quindi obiettivi e traguardi facenti parte del presente documento.

## **MERCATO DI RIFERIMENTO- CARATTERISTICHE**

SPALLONI TRASPORTI ha definito il campo di applicazione del proprio sistema integrato in:

**"Erogazione del servizio di trasporto merci, in particolare: rifiuti, materie prime-secondarie, prodotti, macchinari/attrezzature"**

Il mercato di riferimento in cui opera SPALLONI TRASPORTI è costituito, principalmente, da aziende che attuano servizio di recupero/smaltimento di rifiuti.

Il mercato in cui opera SPALLONI TRASPORTI richiede, quindi, da un lato la capacità di fornire un servizio conforme alle normative di riferimento in tema di trasporto di rifiuti e la puntualità delle consegne presso i propri Clienti, dall'altro, la capacità di fornire soluzioni, attraverso l'impiego di personale competente, aggiornato ed in grado di rispondere puntualmente al mutare delle esigenze del settore.

Si possono perciò così sintetizzare i punti chiave in grado di determinare la soddisfazione dei propri Clienti:

- Servizi rispondenti alle normative;
- standardizzazione dei parametri per il servizio di trasporto dei rifiuti;
- capacità di adattarsi al cliente per soddisfare le sue richieste nei tempi previsti;
- capacità nell'adeguarsi alle specifiche fornite;
- disponibilità e flessibilità del personale e della direzione;
- interlocutori definiti per tutte le aree aziendali.

Resta fondamentale, per competere in un mercato concorrenziale, il prezzo che tuttavia non deve mai pregiudicare i requisiti qualitativi dei prodotti/rifiuti e dei servizi forniti.

## **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO FORNITO**

I Requisiti generali per la Qualità del servizio fornito dall'Azienda sono:

- flessibilità e disponibilità in termini di capacità di risposta alle richieste dei Clienti in ogni attività;
- Capacità di supportare il Cliente nell'analisi delle sue esigenze (migliore soluzione ai suoi bisogni);
- conformità agli standard previsti;
- fornire interlocutori preparati, competenti e disponibili;
- rispetto dei tempi pianificati per tutte le attività svolte;
- leggibilità e comprensibilità di tutti i documenti prodotti.

## **POLITICA INTEGRATA QUALITA' E AMBIENTE**

**Il principale obiettivo, dal quale discendono tutti gli altri, che SPALLONI TRASPORTI intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore soddisfazione del cliente e il rispetto dell'ambiente.**

**La nostra Azienda, per raggiungere ciò, si impone i seguenti indirizzi generali:**

- **approccio al miglioramento dei propri processi, dei prodotti/servizi e delle proprie prestazioni (sia interne che verso l'esterno);**
- **attenzione costante al coinvolgimento del personale, come fondamentale leva di vantaggio competitivo;**
- **posizionamento dell'Azienda nella fascia alta del segmento di mercato cui appartiene, così da differenziarsi dalle altre Aziende tanto da generare un proprio segmento.**

**Per perseguire tali obiettivi generali, sono stati individuati i seguenti valori - chiave di riferimento:**

- **Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i dipendenti è prerequisite fondamentale per il miglioramento del prodotto e del servizio.**
- **Le attività interfunzionali sono lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del prodotto.**
- **Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative.**
- **Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso gli obiettivi aziendali.**
- **Il pieno rispetto delle norme e l'attenzione ad esse rivolta, in particolare per quanto attiene alla sicurezza e al rispetto dell'ambiente, porta il personale ad agire con coscienza.**
- **Ciascun addetto è inserito in un rapporto di Cliente/Fornitore all'interno dell'azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la sua soddisfazione.**
- **La Direzione, a partire dalle esigenze del Cliente, da quelle del mercato e da quelle dell'ambiente, definisce annualmente specifici obiettivi di miglioramento (espressi, per quanto possibile, in forma misurabile) e ne cura la diffusione tra tutto il personale.**
- **Il monitoraggio delle attività aziendali ("Processi") deve basarsi, per quanto possibile, su indicatori che ne esprimano il grado di efficacia ed efficienza con cui esse sono condotte. Solo infatti disponendo di dati e misurazioni oggettive è possibile avviare con successo validi percorsi di Miglioramento Continuo, incentrati sulla reiterazione continua delle fasi Misura- Analisi- Miglioramento.**
- **I nostri Fornitori devono essere coinvolti. Essi sono infatti un anello della nostra catena produttiva.**
- **Il successo dell'Azienda passa attraverso il miglioramento professionale e culturale dei singoli addetti. Deve essere pertanto prevista l'individuazione di attività formative volte all'effettiva crescita degli addetti stessi..**

**Inoltre in particolare in merito alle attenzioni rivolte verso l'ambiente l'organizzazione dichiara che:**

- **l'energia impiegata deve essere gestita nel rispetto e nella tutela della qualità dell'ambiente;**
- **la tutela dell'ambiente è uno dei criteri che concorrono al processo decisionale della società SPALLONI TRASPORTI;**
- **la società SPALLONI TRASPORTI dichiara di mantenere le attività in conformità alle leggi e regolamenti internazionali, nazionali, regionali e locali, agli standard interni e agli accordi con le autorità e di mantenere nel tempo tale conformità**
- **l'aggiornamento tecnologico continuo, l'applicazione delle "migliori tecniche disponibili ed economicamente sostenibili" e l'attuazione di pratiche operative e di controllo in costante progresso garantiscono il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali della società SPALLONI TRASPORTI;**
- **I principali aspetti ambientali, legati in particolare alla gestione delle sostanze chimiche, rumore, traffico veicolare, collegati alle attività della società SPALLONI TRASPORTI sono costantemente sotto controllo attraverso adeguate procedure e**

- . verifiche che coinvolgono anche appaltatori e fornitori e sono periodicamente valutati per orientare gli obiettivi di miglioramento ambientale ed i programmi ambientali;
- . le materie prime, tra cui in particolare le sostanze chimiche (gasolio ecc.), i gas tecnici e naturali, sono utilizzate con criteri di massima efficienza;
- . la società SPALLONI TRASPORTI gestisce i sotto prodotti ed i rifiuti polarizzando l'attenzione sul recupero e sulle migliori garanzie di tutela ambientale nelle fasi di smaltimento;
- . i nuovi progetti e le modifiche agli impianti, alle attrezzature ed alle pratiche di lavoro sono ottimizzati per garantire il controllo di eventuali nuovi effetti sull'ambiente;
- . nella società SPALLONI TRASPORTI è sviluppata e diffusa la cultura ambientale tra i dipendenti ed è assicurata una gestione trasparente delle strutture e dei processi posti in essere attraverso una aperta comunicazione internamente all'organizzazione, con i cittadini e le istituzioni in virtù della mirata formazione erogata;
- . SPALLONI TRASPORTI agisce per prevenire gli incidenti ambientali e adotta apposite procedure di emergenza.

Tali azioni esplicitano gli obiettivi definiti in questa politica integrata tra i quali in particolare:

- utilizzazione di processi e tecnologie volte alla prevenzione e/o alla riduzione degli impatti ambientali;
- impiego razionale ed efficiente delle risorse energetiche e delle materie prime;
- riduzione di produzione dei rifiuti anche mediante recupero dei sottoprodotti e dei rifiuti;
- miglioramento sistematico della gestione ambientale nei diversi siti;
- gestione trasparente delle strutture e dei processi attuati;
- comunicazione con i cittadini e le istituzioni;
- impegno al soddisfacimento di tutti i requisiti applicabili, cogenti e non;
- impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione integrato per accrescere le proprie prestazioni;
- impegno alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento;
- diffusione della cultura ambientale tra i dipendenti in forza della formazione erogata.

Cannara 23/10/2016

La Direzione:

---