



BONETTI RAFFAELE S.r.l. da sempre garantisce l'adeguato e corretto svolgimento delle attività di servizio nel rispetto delle disposizioni legislative e norme applicabili al settore dell'isolamento termico e dell'efficienza energetica

L'azienda si è posta l'obiettivo di creare una buona e salda immagine verso i propri Clienti del settore termoidraulico, intervenendo con professionalità e sollecitudine in tutte le fasi del rapporto con il cliente. Il presupposto è quello di garantire al cliente lavori eseguiti in modo esemplare rispettando consegne e pagamenti ai fornitori puntuali, utilizzando materiali a norma e idonei al tipo di lavorazione richiesta, qualitativamente superiori e/o comunque non utilizzando mai materiali scarsi o addirittura non conformi.

La struttura organizzativa flessibile ed elastica, l'applicazione dei moderni concetti di autocontrollo e prevenzione, la filosofia del miglioramento continuo, sono i capisaldi per raggiungere l'obiettivo prefissato. A tale proposito l'inserimento nei processi aziendali del Sistema Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001: è garanzia per il Cliente di un controllo continuo e documentato di tutti i parametri che influenzano sia la qualità del prodotto che del servizio fornito e in particolare del raggiungimento delle aspettative e della soddisfazione del Cliente stesso.

L'andamento del mercato cui da tempo ci si rivolge, ha tuttavia imposto ed impone sempre più continui aggiornamenti strategico – organizzativi, per continuare a mantenere e possibilmente migliorare i livelli di *Customer Satisfaction* cui la Società ha abituato i propri Clienti.

Il Sistema di Gestione è stato concepito in azienda come fattore di integrazione di processi ma anche e soprattutto come fattore di crescita delle risorse umane e strutturali. Esso non viene visto come un insieme burocratico di regole ed adempimenti, ma come il risultato del confronto tra servizio che si attendono i Clienti e quello che l'azienda è in grado di offrire.

L'azienda è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica e rivolta alle problematiche derivanti dalle proprie attività, risulta essere essenziale per il proprio successo e per la soddisfazione dei propri clienti; essa riconosce inoltre che il miglioramento continuo delle proprie performances conduce a significativi vantaggi commerciali ed economici, soddisfacendo, nello stesso tempo, le attese di miglioramento relative al contesto in cui l'azienda opera.

Ci si impegna pertanto a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performances, eliminando o riducendo al minimo, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni rischio derivante dalle proprie attività.

Per far sì che la Gestione del Rischio sia efficace, i principi che l'organizzazione intende seguire sono:

- La gestione del rischio crea e protegge il valore: contribuisce al raggiungimento degli obiettivi, rispetto dei requisiti cogenti, qualità del prodotto, gestione dei progetti, efficienza dei processi, governance e reputazione;
- La gestione del rischio è parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione: fa parte delle responsabilità della Direzione in termini di pianificazione strategica progettuale e di cambiamento;
- La gestione del rischio è parte del processo decisionale: aiuta i responsabili ad effettuare scelte consapevoli, determinare la scala delle priorità delle azioni e valutare azioni alternative;
- La gestione del rischio tiene conto esplicitamente dell'incertezza, della sua natura, e di come può essere affrontata;
- Un approccio sistematico, tempestivo e strutturato alla gestione del rischio contribuisce all'efficienza ed a risultati coerenti, confrontabili ed affidabili;
- La gestione del rischio tiene in considerazione i fattori umani e culturali, individuando capacità, percezioni ed aspettative delle persone interne ed esterne, che possono facilitare o impedire il raggiungimento degli obiettivi;
- La gestione del rischio è trasparente e inclusiva: coinvolge i portatori di interesse, in particolare i responsabili delle decisioni, permettendo che i loro punti di vista siano presi in considerazione.



In tale contesto gli obiettivi generali che la Direzione si impegna a realizzare sono i seguenti:

- Analizzare le esigenze espresse o implicite del cliente e collaborare con esso per una compiuta definizione dei requisiti progettuali ed esecutivi dei servizi erogati, conservando e migliorando nel tempo tale rapporto di collaborazione al fine di ottenere la sua piena soddisfazione;
- Rispettare gli standards qualitativi preventivamente fissati e, nel contempo, migliorarli, conformemente a quelle che sono le esigenze del cliente in termini di costo, affidabilità e disponibilità;
- Attivare un processo di continuo miglioramento del servizio reso al cliente attraverso una azione costruttiva e continua di tutti i propri collaboratori;
- Monitorare costantemente il mercato e le sue variazioni, e operare mediante un efficace controllo della redditività e dei costi al fine di accrescere gli utili e la competitività sul mercato dell'azienda;
- Assicurare che i lavori edili e le modalità di gestione del cantiere siano conformi alla legislazione vigente applicabile, alle norme tecniche e procedure operative previste;
- Gestire gli aspetti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, considerati quali fattori di primaria importanza per la crescita professionale di ciascun collaboratore: tutelando e salvaguardando l'incolumità dei propri dipendenti, dei terzi coinvolti, dei clienti e del pubblico; facendo fronte con rapidità, efficacia e diligenza ad emergenze o incidenti che dovessero verificarsi durante l'esecuzione dei lavori; assicurando e rendendo disponibili i servizi sanitari necessari per il primo trattamento di eventi violenti accidentali o malattie professionali dei dipendenti;
- Produrre un continuo e ragionevole miglioramento, in termini di efficienza e sicurezza, delle infrastrutture e dei mezzi dedicati all'erogazione dei servizi;
- Coinvolgere i fornitori come parte integrante dell'azienda nel raggiungimento dei livelli di qualità fissati e responsabilizzarli ai fini di una garanzia totale;
- Tutelare gli aspetti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, considerati quali fattori di primaria importanza per la crescita professionale di ciascun collaboratore;
- Attuare ogni sforzo in termini organizzativi, operativi e tecnologici per ridurre e gestire i rischi;
- Definire obiettivi e traguardi Qualità, da integrare con la gestione operativa dei processi ed i programmi di sviluppo aziendali;
- Assicurarsi che la politica qui esposta e il relativo sistema di gestione integrato siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione, addestramento, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutti i collaboratori dell'azienda, al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi forniti ed una mitigazione dei rischi connessi alle attività lavorative;
- Assicurarsi che il presente documento sia disponibile verso le parti interessate;
- Mettere in atto e mantenere un efficace Sistema di Gestione Qualità secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tali azioni, che costituiranno il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli specifici obiettivi di miglioramento saranno perseguite con volontà imprenditoriale, resa attuabile mettendo a disposizione le necessarie risorse in termini di personale, apparecchiature, infrastrutture e mezzi.

L'attuazione della Politica Qualità è interamente riservata alla Direzione aziendale che garantisce che il Sistema di Gestione Qualità sia definito, applicato e mantenuto in conformità a quanto prescritto dalle norme di riferimento e dai contenuti del presente documento.

Bolzano, 12 luglio 2018

La Direzione
BONETTI RAFFAELE S.r.l.
ISOLAZIONI TERMICHE
Via Enzo Ferrari Str. 5 - 39100 Bolzano/Bozen
Tel. 0471 052844 - Fax 0471 979536
C.Fisc. / P. I.V.A. 00428500219