

La misura del successo dell'azienda secondo la nostra esperienza è legata alla soddisfazione del Cliente: ciò significa che i prodotti e i servizi offerti sono considerati dal Cliente in misura della loro qualità, basandosi sulla soddisfazione degli utenti finali.

La capacità di fornire un prodotto o servizio, la cui qualità è costantemente ad un livello di soddisfazione elevato per il Cliente, presuppone la capacità di capire le sue necessità presenti, manifeste o latenti, e di anticipare le sue necessità future.

Ai4Smartcity si è sempre impegnata per fornire al Cliente servizi di elevata qualità rispettando tutte le normative e regolamenti in vigore e migliorando nel tempo le proprie prestazioni ambientali.

Ai4Smartcity riconosce la rilevanza e centralità del tema della salvaguardia dell'ambiente, nello svolgimento di tutte le attività e si impegna a perseguire il continuo miglioramento delle prestazioni aziendali in tema di qualità del servizio, prevenzione e protezione dei rischi connessi alle attività e all'ambiente.

Ai4Smartcity ha identificato pertanto i seguenti principi ed obiettivi, che sostanziano la propria vision in ambito di Ambiente e di Qualità, e si impegna affinché essi siano diffusi e compresi nell'ambito della propria organizzazione:

Verso la Proprietà

- assicurare i margini di profitto per la remunerazione del capitale investito;
- assicurare la crescita dell'azienda;
- analizzare pericoli, rischi ed opportunità insiti in tutte le attività svolte affinché si possano adottare le misure necessarie per la loro gestione;
- fissare obiettivi misurabili, coerenti con gli obiettivi generali dell'azienda, che consentano di monitorare e migliorare continuamente i processi, le metodologie di lavoro, i livelli di servizio e l'impatto ambientale

Verso i Clienti/Mercato

- comprendere gli indirizzi del Mercato per rilevare il posizionamento competitivo dell'Azienda e per cogliere tutte le opportunità che questo offre per mantenere o migliorare la quota di mercato in cui si opera;
- comprendere le esigenze dei Clienti e le loro aspettative per fornire loro servizi che rispondano pienamente alle proprie esigenze, verificando i livelli di soddisfazione conseguiti con opportuni sondaggi strutturati;
- prevenire, quanto più possibile, le difettosità, o, altrimenti correggerle in modo radicale, tramite il riesame delle Non Conformità e la gestione dei reclami;
- migliorare e mantenere sotto controllo la qualità dei prodotti utilizzati, in relazione ai potenziali impatti generati dal loro impiego e smaltimento;
- migliorare con continuità la qualità dei prodotti e servizi offerti, individuando nuove opportunità attraverso il riesame sistematico dei requisiti e dei processi;
- mantenere un buon rapporto prestazioni/prezzo sui servizi forniti;
- rispettare sempre la legislazione vigente in tema di tutela dell'ambiente;
- realizzare soluzioni informatiche che permettono di ridurre le interazioni fisiche, gli spostamenti, migliorando l'efficienza dei processi produttivi dei clienti e limitando quindi gli impatti sull'ambiente e i consumi di risorse naturali

Verso il Personale

- mantenere un elevato livello di motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento del personale attraverso la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità;
- assicurare l'addestramento e formazione del personale onde garantire i livelli di competenza necessari e lo sviluppo professionale;
- sviluppare una cultura orientata alla qualità, al rispetto dell'ambiente e al continuo miglioramento;
- garantire un impiego ottimale delle risorse umane attraverso la responsabilizzazione individuale, la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità e la soddisfazione del personale

Verso Enti normatori e di vigilanza

- gestire attentamente le attività e gli ambienti di lavoro in piena conformità ai requisiti di legge applicabili.
- mantenere l'aggiornamento e l'evoluzione dell'azienda nel costante rispetto delle leggi vigenti

Verso i Fornitori

- coinvolgere tutte le parti interessate, compresi fornitori, in modo che siano consapevoli del proprio ruolo nel sistema qualità e nella salvaguardia dell'ambiente

Verso la collettività

- incrementare l'efficienza di recupero dei prodotti utilizzati, con la riduzione dei rifiuti destinati allo smaltimento;

Per attuare tali principi ed obiettivi la Direzione di Ai4Smartcity ha deciso di intraprendere un progetto per implementare un Sistema di Gestione Integrato, affiancando al Sistema di Gestione Qualità (UNI EN ISO 9001:2015, già in vigore da diversi anni, un sistema di gestione ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015.

A tale scopo, la Direzione aziendale ha costituito una specifica struttura organizzativa interna che assicuri:

- che la Politica per la Qualità e l'Ambiente sia compresa ed attuata a tutti i livelli dell'organizzazione;
- la responsabilizzazione dei collaboratori interni ed esterni, per garantire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti per la Qualità e la salvaguardia dell'Ambiente;
- il monitoraggio continuo del sistema di gestione integrato;
- l'applicazione della Politica aziendale individuandone le corrette modalità operative;
- l'efficacia applicativa del sistema di gestione integrato e della politica aziendale adottati;
- la prevenzione o la gestione tempestiva di qualsiasi tipo di incidente o di emergenza ambientale attraverso l'applicazione di specifiche procedure;
- la formazione, informazione e coinvolgimento di tutto il personale sulle tematiche relative alla tutela dell'ambiente

Obiettivo primario della Direzione è di mantenere nel tempo la certificazione integrata del Sistema Gestione Qualità e Ambiente.

Nell'ambito del Riesame periodico del Sistema Gestione Qualità e Ambiente da parte della Direzione, vengono definiti e distribuiti a tutti gli interessati specifici obiettivi per il continuo miglioramento del sistema.

La portata di questi obiettivi richiede tanto il massimo supporto da parte della Direzione aziendale quanto il coinvolgimento, la condivisione degli obiettivi e la fattiva collaborazione di tutto il personale, al fine di proseguire in modo ottimale il percorso di sviluppo dell'Azienda e delle persone che vi operano.

La Direzione Generale
Ing. Canali Lorenzo

Modena, 11 Luglio 2022