

POLITICA PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE

La Direzione di H2H Facility Solutions (H2H) intende perseguire l'eccellenza nella fornitura di servizi di Facility ed ingegneria per i clienti del mercato privato di qualsivoglia settore.

Si prefigge l'obiettivo di fornire un prodotto/servizio in grado di soddisfare in modo responsabile le aspettative espresse dal cliente e, ove necessario o richiesto, soluzioni capaci di assolvere ad esigenze che il cliente non è in grado di tradurre in modo esplicito.

I principi su cui si basa la presente politica per la qualità sono:

- Ruolo baricentrico della persona e delle sue esigenze nell'operatività di H2H;
- Eccellenza del servizio, intesa come grado di superamento delle aspettative del Cliente,
- Monitoraggio costante della soddisfazione del cliente;
- Ricerca continua del miglioramento delle prestazioni attraverso la competenza e la professionalità di chi esegue le attività, la ricerca di soluzioni tecniche adeguate e l'aggiornamento continuo;
- Coinvolgimento del personale sulle tematiche aziendali;
- Prevenzione e riduzione degli impatti sull'ambiente;
- Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- Monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali individuati.

Per raggiungere lo scopo di soddisfare il Cliente nel rispetto dell'Ambiente, H2H:

- definisce una struttura operativa sul territorio tale da ridurre i tempi decisionali e fornire all'utente riscontri immediati in ogni momento, nella convinzione che aspetti del servizio quali prontezza di risposta, rapidità nella presa di decisioni e nella risoluzione dei problemi, anche se apparentemente banali, siano elementi fondamentali per assicurare la tranquillità e il benessere psico-fisico delle persone;
- misura i livelli di soddisfazione secondo i servizi e le caratteristiche dei diversi contratti;
- rispetta i requisiti contrattuali (QUALITA' ESPLICITA);
- si prende cura del benessere dei Clienti, intesi come "persone", proponendo soluzioni che assicurino caratteristiche di Qualità superiori a quelle espressamente richieste (QUALITA' IMPLICITA);
- offre consulenza tecnico-normativa nell'ottica di un rapporto di partnership con i vari Clienti;
- si rende disponibile per analizzare le cause ed eventualmente risolvere, i problemi successivi alla consegna dell'opera o di erogazione dei servizi;
- rispetta tutte le prescrizioni legali e contrattuali inerenti gli aspetti ambientali dell'organizzazione attraverso l'applicazione e l'aggiornamento costante di tutta la normativa ambientale, nazionale e locale o contrattuale, oltre al costante aggiornamento dei requisiti di gestione definiti dalla norma UNI EN ISO 14001: 2015;
- progetta ed eroga i servizi aziendali secondo logiche di rispetto delle risorse ambientali e prevenzione dell'inquinamento; attraverso investimenti economicamente sostenibili nella ricerca e nello sviluppo di tecnologie idonee a ridurre gli impatti ambientali dei servizi erogati dall'organizzazione, sia riducendo il

consumo di materiali e di energie sia ottimizzando i processi produttivi esistenti nel rispetto dell'ambiente e attraverso l'offerta di servizi innovativi finalizzati al risparmio energetico;

- sensibilizza tutto il personale al rispetto dell'ambiente e comunica i principi di politica ambientale adottati dall'organizzazione;
- coinvolge i fornitori nella diffusione della cultura dell'ambiente;
- coinvolge tutte le parti interessate rendendo disponibile la politica ambientale ed i dati ambientali ritenuti significativi;
- assicura che i servizi siano erogati in maniera tale da minimizzare i rischi per la salute e sicurezza di tutto il personale interessato (H2H, clienti, subappaltatori);
- raccoglie costantemente i dati relativi alla gestione ambientale con riferimento ai processi ed attività dell'organizzazione che presentano aspetti ambientali significativi, al fine di definire e sostenere obiettivi specifici di riduzione dell'impatto ambientale.

La Direzione s'impegna affinché gli enunciati del presente documento siano raggiunti e mantenuti, a questo scopo stabilisce e mette a disposizione le necessarie risorse, umane e tecniche e diffonde la presente politica a tutti i livelli con tutti i mezzi disponibili.

Gennaio 2018

L'Amministratore Delegato
(Stefano Donati)

