

POLITICA INTEGRATA (Rev.1 del 06.01.2020)

La direzione del Ecogreen si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo del Ecogreen. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogando servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Pertanto, è politica della Società cooperativa:

- Assicurare il rispetto dell'ambiente in cui è insediata prevenendo qualsiasi forma di inquinamento a tutela anche delle Parti Interessate.
- Assicurare la conformità alle prescrizioni legali e alle altre prescrizioni sottoscritte (applicabili agli aspetti ambientali identificati) valutandone periodicamente il rispetto.
- Perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali.

La Direzione, coerentemente con la politica espressa, ha definito i seguenti punti di riferimento/obiettivi:

- A. Sistema di Gestione integrato:** Ottenimento prima e mantenimento poi della certificazione integrata (qualità-ambiente e sicurezza)
- B. Servizi, Processi, Gestione delle Risorse:** identificare e comprendere le esigenze/aspettative delle Parti Interessate. *Realizzare servizi in modo da minimizzarne l'impatto ambientale nella produzione. Siamo impegnati ad una attenta gestione delle risorse e all'ottimizzazione dell'uso dei prodotti.*
- C. Formazione:** mantenere un impegno collettivo per l'ambiente attraverso l'addestramento e il coinvolgimento delle persone che lavorano per l'Organizzazione o per conto della stessa (consorziate e/o ditte esterne). *Pianifichiamo ed effettuiamo formazione mirata al personale aziendale e sensibilizziamo preventivamente le persone di Ditte esterne quando sono chiamate a svolgere attività all'interno del Sito o in nome e per nostro conto.*

- D. **Emergenze:** prevenire o mitigare gli impatti ambientali negativi associati a situazioni di emergenza. *Sono stabilite procedure di emergenza in cui si enfatizza il concetto di prevenzione attraverso l'analisi dei rischi e l'adozione di adeguate misure preventive nonché di risposta a fronte di eventuali incidenti.*
- E. **Miglioramento delle Prestazioni:** monitorare, misurare e migliorare le prestazioni ambientali in modo da minimizzare gli impatti ambientali. *Applichiamo metodi idonei per tenere sotto controllo i processi e ridurre le incidenze delle nostre attività sulle varie componenti dell'ambiente.*
- F. **Informazione e Comunicazione:** assicurare trasparenza riguardo alle prestazioni in materia di ambiente e sicurezza. *Informiamo le Parti Interessate mettendo a loro disposizione politiche e dati ambientali correlati alle nostre attività.*
- G. **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- H. **la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- I. **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- J. **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- K. **l'assistenza al cliente;**
- L. **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- M. **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro** e un impegno ad innalzare la cultura del "lavorare sicuro" attraverso campagne di sensibilizzazione di tutte le maestranze e delle parti interessate.

La Direzione conferma il proprio impegno e dispone che la presente politica sia resa disponibile al pubblico che la richiede e sia comunicata a tutte le persone che lavorano per l'Organizzazione o per conto della stessa

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction e il rispetto dell'ambiente e un'attenzione alle condizioni di lavoro dei propri dipendenti, è il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.