

Politica del Sistema Qualità, Ambiente Salute e Sicurezza

Pro.101-Mod.01-Rev.04

Emissione: 25/09/2020 Pagina 1 di 2

I Valori aziendali di Proservice S.p.A. consistono nel fondare tutte le scelte strategiche su tre punti fondamentali: l'utente, il lavoratore e l'ambiente.

La Mission di Proservice S.p.A. è quindi distinguersi in un mercato estremamente complesso come quello dei servizi all'utente e alle scuole grazie all'attribuzione da parte del pubblico di caratteristiche percepite, certificate ed effettivamente dimostrate:

- l'efficienza nel soddisfare i propri utenti,
- la cura e la responsabilità nel proteggere i propri lavoratori,
- il perseguimento di una sempre maggiore compatibilità ambientale.

Per ottenere questi risultati **Proservice S.p.A.** ha implementato ed applica quale reale strumento di governo un Sistema integrato di Gestione Aziendale conforme alle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, e dichiara il proprio impegno nei seguenti Obiettivi generali:

Rispettare pienamente le prescrizioni legali e gli adempimenti vigenti in campo nazionale ed internazionale applicabili ai settori di attività dell'azienda;

Impegnare direttamente la Direzione nel funzionamento e nel miglioramento del Sistema di Gestione Aziendale, integrando le performance sulla qualità dei servizi, sulla sicurezza e quelle ambientali nelle scelte decisionali di livello strategico;

Garantire la trasparenza ed il coinvolgimento nel dialogo con le "parti interessate", al fine di attivare sinergie positive e interventi più efficaci nel miglioramento continuo sia dei servizi che delle modalità con cui questi vengono erogati;

Promuovere continui interventi di sensibilizzazione, formazione ed informazione, considerati non come spese di funzionamento ma come attività di investimento;

Coinvolgere i propri fornitori, attraverso l'implementazione di processi e procedure di vantaggio reciproco, che siano in linea con criteri di miglioramento di tutto il contesto inerente qualità, sicurezza e ambiente;

Un'approfondita analisi organizzativa mirata alla precisa definizione dei ruoli e delle responsabilità nonché all'attribuzione di obiettivi personali e di settore.

Eseguire verifiche periodiche e un costante monitoraggio dei processi, necessari per l'individuazione e la correzione dei problemi, nonché per la prevenzione degli infortuni sul lavoro, dei reclami dell'utente, dei danni ambientali e di tutte quelle situazione contrarie ai valori aziendali. Effettuare la valutazione periodica dei rischi sul lavoro, del livello di conformità e degli impatti ambientali nelle attività svolte dall'azienda:

Individuare le principali situazioni di emergenza, predisporre opportuni piani di risposta ed effettuare la loro periodica simulazione al fine di valutarne preventivamente l'efficacia. Adottare un codice etico e un modello organizzativo idoneo alla prevenzione dei reati da parte del personale e dei collaboratori di Proservice S.p.A.;

Ricercare continuamente, adottare e consolidare ogni soluzione ed innovazione tecnica risultata efficace nel miglioramento della qualità dei servizi, nella prevenzione degli infortuni e nella riduzione degli impatti ambientali.

Valutare periodicamente l'immagine e la reputazione dell'azienda, nonché effettuare indagini del livello di soddisfazione degli utenti e dei lavoratori sulle prestazioni in termini di qualità, sicurezza e ambiente;

Effettuare il controllo, la manutenzione ed il necessario ammodernamento di mezzi, impianti ed attrezzature;



Politica del Sistema Qualità, Ambiente Salute e Sicurezza

Pro.101-Mod.01-Rev.04

Emissione: 25/09/2020 Pagina 2 di 2

Adottare un modello di organizzazione e gestione [o "modello ex d.lgs. n. 231/2001], ai sensi della legge italiana. Modello organizzativo, volto a prevenire la responsabilità penale degli enti.

Se la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro sono parte integrante della visione aziendale di **Proservice S.p.A.**, questa trova declinazione nei seguenti punti:

- Perseguire con azioni coerenti la competitività e la crescita dell'Azienda, anche puntando su collaboratori responsabilizzati e professionali
- Promuovere una politica di efficienza dell'intera organizzazione
- Dedicare attenzione alle risorse umane offrendo formazione mirata, anche oltre i requisiti minimi previsti dalle norme vigenti, offrendo loro un ambiente di lavoro stimolante
- Impegno della Direzione e di tutto il personale alla prevenzione delle lesioni e delle malattie
- Lavorare in stretta collaborazione con i propri fornitori e partner per riceverne il massimo contributo in termini di qualità e sinergia
- Valorizzare l'immagine della Società
- Migliorare in continuum le proprie prestazioni, facendo leva sul Sistema Qualità, strutturato sulla gestione dei processi, al fine di consolidare la cultura della "misura"
- Progettare processi di erogazione del servizio rispondenti esattamente a quanto atteso dai Clienti
- Diffondere la cultura della misura della prestazione del servizio erogato
- Garantire il pieno rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia Ambientale e di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro applicabili alle attività aziendali
- Ricercare la continua soddisfazione dei clienti e di tutti i soggetti portatori di interesse in materia Ambientale e di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro
- Promuovere tra i collaboratori di ogni livello il senso di responsabilità verso l'ambiente, con particolare attenzione alla prevenzione all'inquinamento, e la Salute e Sicurezza e nei luoghi di lavoro
- Valutare e monitorare gli effetti sull'ambiente delle attività in corso, o di eventuali nuovi processi, per prevenire ogni forma di inquinamento e ridurre al minimo ogni impatto ambientale negativo proveniente dalle stesse
- Coinvolgere gli appaltatori e i fornitori che lavorano per conto di **Proservice S.p.A.** nell'applicazione delle norme ambientali e di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, in accordo con i principi aziendali
- operare in coerenza con le esigenze del contesto di riferimento in funzione della valutazione dei rischi e delle opportunità aziendali periodicamente riesaminati.

Nelle periodiche attività di Riesame, la Direzione di Proservice S.p.A. valuterà l'adeguatezza della presente politica e definirà per le varie funzioni aziendali obiettivi specifici coerenti con quelli generali sopra esposti.

Il presente documento sarà oggetto della più ampia diffusione all'utente, comunicata al personale, ai fornitori ed alle altre parti interessate.

La Direzione	Il Responsabile Qualità, Ambiente Salute e Sicurezza
(per approvazione)	(per presa visione)