



## IL SISTEMA DI GESTIONE PER QUALITÀ, SICUREZZA ED AMBIENTE POLITICA INTEGRATA

Costruzioni Diemme Srl è un'azienda di nicchia che nel corso della sua storia ha deciso di specializzarsi nella rimozione di materiale contenente amianto in matrice compatta e nella fornitura con posa in opera di nuove coperture.

Principi cardine della società sono: l'attenzione alle esigenze del cliente, la qualità del servizio, il rispetto dell'ambiente e la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Ai nostri clienti offriamo competenza, professionalità ed affidabilità.

### MISSIONE AZIENDALE

La missione della nostra azienda è quella di:

- ✓ Offrire prodotti rispondenti alle esigenze e alle aspettative dei nostri clienti come motivo principale del nostro successo;
- ✓ Dedicare le nostre capacità e risorse alla qualità, al rispetto dei requisiti di tutte le parti interessate, alla soddisfazione del Cliente ed al miglioramento e aggiornamento continuo delle tecniche e delle metodologie di sviluppo prodotti, di produzione e di gestione aziendale;
- ✓ Sviluppare una realtà produttiva credibile sul territorio locale, nazionale ed internazionale nel rispetto dei requisiti di tutte le parti interessate e del contesto ambientale.

### VALORI AZIENDALI

## UNITI PER VINCERE

### I PRINCIPI CARDINE DELLA SOCIETÀ SONO:

### QUALITÀ DEL SERVIZIO, RISPETTO DELL'AMBIENTE E TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI.

I punti fondamentali su cui la Direzione della COSTRUZIONI DIEMME SRL desidera richiamare l'attenzione di tutti i collaboratori sono:

#### **Chi ci paga è il Cliente.**

Ciascuno di noi deve considerare il Cliente come l'elemento centrale del sistema di gestione della COSTRUZIONI DIEMME SRL.

Dobbiamo impegnarci per comprendere le aspettative dei Clienti con l'obiettivo di mantenere un rapporto continuativo e di crescita.

Il Commerciale dovrà farsi carico di valutare e migliorare l'efficacia delle forme di comunicazione con i Clienti.

#### **La logica delle regole deve essere sostituita con la logica degli obiettivi.**

Ad ogni area aziendale verranno assegnati degli obiettivi al cui raggiungimento ciascuno deve collaborare.

Le regole non verranno abbandonate, ma si dovrà puntare a limitare al massimo le forme di burocrazia e di inutile formalismo a vantaggio dell'efficacia e dell'efficienza.

#### **Gli errori commessi non devono essere nascosti ma devono rappresentare il patrimonio delle nostre conoscenze ed opportunità di crescita come individuo e come squadra.**

L'individuazione degli errori non è finalizzata alla ricerca di un colpevole ma alla comprensione delle cause che hanno portato all'insuccesso e devono rappresentare la voglia di riscatto e di rilancio verso futuri nuovi successi.

#### **La COSTRUZIONI DIEMME SRL per crescere e prosperare ha bisogno di essere circondata da persone interne ed esterne fortemente motivate dalla consapevolezza che la propria crescita e prosperità è direttamente collegata a quella dell'azienda.**

La crescita delle persone deve essere parallela a quella delle risorse e dei prodotti

Ogni persona che ha un ruolo di responsabilità, deve farsi carico di comprendere e trasmettere alla Direzione le aspettative di tutti i collaboratori, interni ed esterni.

#### **La COSTRUZIONI DIEMME SRL in previsione di sviluppi futuri sente la necessità di perfezionare il proprio sistema di controllo di gestione aziendale.**

La Direzione ha deciso di potenziare il sistema di gestione dei dati e chiede ad ogni collaboratore di fornire dati tempestivi e precisi.

#### **La COSTRUZIONI DIEMME SRL per crescere deve migliorare.**

Ogni persona deve puntare ad essere il leader di sé stesso. Il Responsabile della Gestione delle Risorse Umane si dovrà far carico di attuare una formazione e una sensibilizzazione finalizzata a far comprendere come ogni attività ha un proprio fornitore da cui dobbiamo aspettarci il meglio, ed un cliente a cui dobbiamo dare il massimo.

#### **Deve essere privilegiato il gioco di squadra per migliorare la sincronia con modalità similari al funzionamento di un orologio.**

Pensate all'utilità dell'orologio. L'orologio serve per misurare il tempo. Il tempo viene misurato dal lavoro armonioso e **SINCRONIZZATO** dei vari ingranaggi. Fate ora un'associazione uomo-ingranaggio. Se all'interno del meccanismo (AZIENDA) uno soltanto degli ingranaggi (UOMO) non si sincronizza perfettamente con gli altri, si perde di vista il vero obiettivo che è quello di leggere l'ora esatta (SERVIZIO). Quindi ogni persona non deve limitarsi a svolgere bene il proprio compito e a conseguire gli obiettivi prefissati, ma deve anche collaborare per la crescita dei propri compagni di lavoro (SINCRONIA DEGLI INGRANAGGI).

**LA DIREZIONE DELLA COSTRUZIONI DIEMME SRL SI IMPEGNA, METTENDO A DISPOSIZIONE LE IDONEE RISORSE UMANE, STRUMENTALI ED ECONOMICHE, A PERSEGUIRE COME OBIETTIVO PRIMARIO E PARTE INTEGRANTE DELLA PROPRIA ATTIVITÀ LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI (INTEGRITÀ PSICO-FISICA), IL RISPETTO DELL'AMBIENTE E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO.**

La gestione della nostra azienda è ispirata ai seguenti valori:

- ✓ Rispettiamo il cliente e vogliamo soddisfare le sue esigenze;
- ✓ Rispettiamo le norme e le leggi applicabili;
- ✓ Promuoviamo la consapevolezza nei nostri collaboratori al rispetto dei requisiti dei clienti e di tutte le parti interessate;
- ✓ Crediamo nella validità qualitativa dei prodotti che offriamo;
- ✓ Crediamo nel rapporto di collaborazione con i nostri fornitori che rappresentano, a tutti gli effetti, un partner della nostra azienda;
- ✓ Crediamo e rispettiamo la professionalità delle persone che operano nella nostra azienda;
- ✓ Crediamo che le persone con cui lavoriamo siano importanti e meritino sempre il nostro rispetto creando i presupposti per un contesto sano, sicuro e sostenibile;
- ✓ Ognuno di noi è responsabile delle proprie azioni e decisioni;
- ✓ Il lavoro di gruppo è fondamentale per il nostro successo.



## POLITICA

Il Management della **Costruzioni Diemme Srl** si adopera per espandere la propria attività per il consolidamento e la crescita del proprio posizionamento sul mercato, oltre all'aumento delle competenze tecniche dell'azienda e delle proprie dimensioni. Pertanto obiettivo primario è la fornitura di prodotti e servizi in grado di soddisfare le aspettative esplicite ed implicite dei Clienti e di tutte le Parti Interessate presenti nel contesto di riferimento.

Gli strumenti fondamentali per raggiungere tale primario obiettivo sono il Sistema di Gestione per la Qualità (integrato con il Sistema di Gestione per la Salute, la Sicurezza e l'Ambiente) e il mantenimento della conformità alle norme e alla leggi vigenti e applicabili al contesto. Elemento prioritario è che il Sistema sia continuamente migliorato in termini di efficienza ed efficacia. Tutte le funzioni aziendali devono contribuire alle attività di miglioramento, seguendo le linee guida individuate dal Management nel rispetto della normativa di riferimento.

La Politica per la Qualità di COSTRUZIONI DIEMME SRL, per ferma volontà della propria Direzione Generale si erge su quattro pilastri fondamentali:

1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
2. COINVOLGIMENTO E SODDISFAZIONE DEL PERSONALE
3. RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI
4. SODDISFAZIONE DELLA PROPRIETA' IN UN MIGLIORAMENTO CONTINUO

### 1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

COSTRUZIONI DIEMME SRL dipende dai propri clienti, deve pertanto capire le loro esigenze presenti e future, ottemperare ai loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative. Pertanto rimane fondamentale:

- Individuare e comprendere le esigenze e le aspettative del cliente,
- Assicurarsi che i propri obiettivi e traguardi siano coerenti con le aspettative del cliente,
- Trasmettere e fare recepire questi principi a tutti i livelli aziendali,
- Misurare la soddisfazione del cliente ed agire di conseguenza
- Fornire prodotti e servizi che rispondano ai requisiti contrattuali e che siano conformi alle Norme ed alle Leggi applicabili, di conseguenza adeguarsi al recepimento delle continue evoluzioni del settore
- Garantire sempre risposte flessibili e rapide in base alle opportunità offerte dal mercato.
- Gestire in modo sistematico i rapporti con il cliente, al fine di creare una maggior fidelizzazione e stimolare il "passa parola"

### 2. COINVOLGIMENTO E SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

E' convinzione della Direzione che tutto il personale impiegato nell'organizzazione, costituisca l'essenza dell'azienda ed il suo pieno coinvolgimento contribuisca in modo determinante al raggiungimento di obiettivi sempre più ambiziosi. Pertanto tutto il personale è tenuto a:

- Comprendere l'importanza del suo contributo e del suo ruolo all'interno della Società
- Discutere apertamente di problemi e situazioni attinenti le proprie mansioni,
- Condividere liberamente con le altre funzioni aziendali conoscenze ed esperienze pregresse,
- Ricercare attivamente occasioni per sviluppare le proprie competenze e conoscenze,
- Valutare le sue prestazioni a fronte degli obiettivi e dei traguardi aziendali,
- Possedere la consapevolezza di avere un rapporto cliente/fornitore con gli altri colleghi,
- Contribuire al miglioramento continuo.
- A sentirsi orgoglioso di essere parte attiva di COSTRUZIONI DIEMME SRL

### 3. RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI

Di fondamentale importanza nelle strategie aziendali, viene considerato il rapporto di interdipendenza con i propri fornitori. Siamo convinti che tale rapporto porti ad un reciproco beneficio, migliorando per entrambi la capacità di creare valore. Pertanto COSTRUZIONI DIEMME SRL mira a:

- Identificare e selezionare i propri fornitori principali secondo specifici ed oggettivi criteri,
- Stabilire rapporti di partnership, chiari ed aperti
- Condividere esperienze e risorse con i propri partners,
- Stabilire rapporti in grado di bilanciare i guadagni a breve, con logiche di lungo termine,
- Individuare attività congiunte per lo sviluppo ed il miglioramento.

### 4. SODDISFAZIONE DELLA PROPRIETA'

Il quarto pilastro che regge tutte le politiche Aziendali, non ultimo per ordine di importanza, è rappresentato dalla volontà della Direzione di garantire all'Azienda un miglioramento continuo, anche in un'ottica di lettura di bilancio. Alfine di raggiungere gli obiettivi auspicati ed enunciati nei Riesami periodici codesta Direzione si attiva affinché:

- Questa politica sia diffusa e compresa a tutti i livelli aziendali,
- Ne sia costantemente monitorata l'adeguatezza e se del caso, revisionata e/o modificata in funzione degli eventi che si presentassero,
- Sia coerente con le altre strategie aziendali,
- Il personale abbia le necessarie risorse, sia adeguatamente formato e addestrato alle mansioni assegnate e goda la libertà di agire con responsabilità,
- Siano riconosciuti i contributi forniti dal personale ed i miglioramenti raggiunti,
- Le infrastrutture siano adeguate,
- Venga sempre effettuata un'analisi di tutti i processi per individuarne i rischi e opportunità.
- Sia sempre tutelata l'immagine di COSTRUZIONI DIEMME SRL

Per attuare la Politica viene considerato prioritario consolidare ed ottimizzare gli obiettivi definiti dal Management che si impegna tramite il Sistema di gestione a dimostrare la propria leadership e il proprio impegno. Gli obiettivi devono essere sempre visti in un quadro integrato con gli indirizzi della Missione e della Politica all'interno dei Valori condivisi. Consapevolezza e partecipazione attiva sono elementi basilari per raggiungere gli obiettivi definiti.

In tal senso gli **obiettivi** preposti sono:

- ✓ Garantire un'attenzione crescente per quanto riguarda il rispetto di tutti gli impegni contrattuali e dei requisiti definiti, ponendo al centro dell'attenzione il Cliente e le sue esigenze esplicite ed implicite;
- ✓ Garantire il rispetto dei requisiti delle parti interessate dando massima attenzione al rispetto delle norme e leggi cogenti;
- ✓ Garantire e migliorare continuamente nel tempo la qualità e l'affidabilità dei prodotti e dei processi attraverso un costante monitoraggio delle prestazioni in relazione agli obiettivi prefissati;
- ✓ Garantire sempre le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi;
- ✓ Garantire il costante coinvolgimento e la competenza di tutto il personale;
- ✓ Garantire rapporti e relazioni di partnership con tutti i Fornitori esterni;
- ✓ Garantire il miglioramento continuo grazie al continuo monitoraggio dei prodotti e dei processi basato sul concetto di problem solving;
- ✓ Garantire la continua applicazione e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione;

In linea con la Missione aziendale e la Politica per la Qualità all'interno dei Valori aziendali, il Management della Costruzioni Diemme Srl valuta l'ambiente, la salute e la sicurezza come fattori condizionati e strategici nello sviluppo delle proprie attività nel totale rispetto della normativa vigente, i regolamenti e le comunità locali per la salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente.

Il Sistema di Gestione per la Salute, la Sicurezza e l'Ambiente rappresenta lo strumento per garantire il raggiungimento dei propri principali **obiettivi** che sono:

- ✓ Garantire la consapevolezza dell'importanza di rispettare la legislazione vigente grazie al coinvolgimento e a alla motivazione di tutti il personale aziendale ed esterno;
- ✓ Garantire la realizzazione di un ambiente di lavoro sicuro per tutto il personale coinvolto che tenga in considerazione il rispetto della salute e la salvaguardia dell'ambiente.
- ✓ Garantire un continuo e sistematico processo di valutazione dei rischi e degli impatti ambientali volto ad identificare tutti le possibili situazioni che possono creare danni a cose, persone e all'ambiente esterno.
- ✓ Garantire le corrette misure di gestione degli aspetti correlati all'ambiente, alla salute e alla sicurezza ogni qualvolta si individuino o definiscano nuove attività o si riesaminino quelle esistenti, al fine di prevenire e/o minimizzare rischi e impatti;
- ✓ Garantire e migliorare continuamente nel tempo le prestazioni relative alla salute, alla sicurezza e all'ambiente attraverso un costante monitoraggio delle prestazioni in relazione agli obiettivi prefissati;
- ✓ Garantire sempre le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi;
- ✓ Garantire il costante coinvolgimento e la competenza di tutto il personale sviluppando consapevolezza e promuovendo comportamenti responsabili;
- ✓ Garantire rapporti e relazioni di partnership con tutti i Fornitori esterni al fine di condurre tutte le attività in regime di appalto e/o di subappalto nel pieno rispetto di quanto la legge prevede sia a tutela della propria organizzazione, ma anche di quella del committente e/o dell'appaltatore;
- ✓ Garantire la gestione tutte le attività mantenendo una costante attenzione alla prevenzione degli infortuni, degli incidenti e delle malattie professionali nel totale rispetto dell'ambiente interno ed esterno;
- ✓ Garantire la continua applicazione e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione;

#### **REVISIONE E MIGLIORAMENTO**

Il Management della Costruzioni Diemme Srl si impegna a:

- ✓ Documentare, attuare, mantenere attiva la "Politica integrata", assicurandone la continua rispondenza ed adeguatezza;
- ✓ Riesaminare periodicamente il proprio sistema di gestione integrato, a promuovere all'interno dell'organizzazione la Politica, aggiornandola quando ritenuto opportuno ed in base ai risultati del riesame, e a perseguire gli obiettivi di miglioramento pianificati attuando i relativi programmi
- ✓ Assicurare la diffusione della Politica, anche presso le parti terze interessate, sia individuali che collettive, quando ne facciano richiesta.

**OGNI COLLABORATORE È INVITATO A FORNIRE SUGGERIMENTI PER  
L'INDIVIDUAZIONE DEI PUNTI CRITICI DELLA NOSTRA ORGANIZZAZIONE  
E PER L'UTILIZZO PIÙ EFFICACE ED EFFICIENTE DELLE RISORSE DISPONIBILI.  
LE CRITICHE SONO BEN ACCETTE QUANDO SONO ACCOMPAGNATE DA POSSIBILI SOLUZIONI.**

***La Direzione***

