

Acqua Ingegneria s.r.l., nell'ambito dei servizi erogati, intende perseguire quale politica aziendale l'implementazione di un Sistema di Gestione conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 con l'obiettivo di fornire ai clienti (soci e clienti a mercato) un servizio conforme alle norme di legge gestito perseguendo quindi il soddisfacimento delle loro aspettative.

La logica con cui l'azienda ha inteso strutturare la propria politica aziendale e intende mantenerla nel tempo è la seguente:

"dichiarare che tipo di azienda siamo e quali obiettivi ci proponiamo di raggiungere" [**Politica aziendale**];

"dichiarare per cos'è per noi la Qualità del servizio" (**Caratteristiche del servizio**);

"dichiarare come misuriamo tale Qualità" [Indicatori];

"gestire il follow-up" (**Informazioni di ritorno, Reclami, Segnalazioni, Non Conformità, Soddisfazione del cliente**);

Gli obiettivi principali che l'azienda intende perseguire sono:

- la soddisfazione dei clienti (soci e clienti a mercato);
- il soddisfacimento dei requisiti dei portatori di interesse;
- l'analisi del contesto aziendale interno ed esterno;
- la valutazione di rischi ed opportunità e identificazione delle possibili azioni di miglioramento;
- il miglioramento dei servizi/prodotti offerti all'utenza ed alla clientela tramite il monitoraggio ed il mantenimento del sistema di gestione basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- il rispetto delle norme cogenti applicabili;
- il rispetto della salute e del benessere dei lavoratori.

In particolare l'azienda si prefigge di raggiungere la soddisfazione del cliente ed il soddisfacimento delle aspettative dei portatori di interesse attraverso:

- il continuo monitoraggio dei processi aziendali con la finalità di incrementare l'efficacia e l'efficienza degli stessi;
- la formazione e l'addestramento del personale a tutti i livelli, ed il coinvolgimento dei fornitori e dei clienti tramite l'adozione di adeguate politiche di comunicazione.

Particolare importanza riveste la diffusione della "cultura" della qualità a tutti i livelli aziendali attraverso attività di formazione pianificate al fine di esplicitare come siano di fondamentale importanza per la vita dell'azienda le attese espresse ed inespresse della clientela.

Al fine del raggiungimento di tali obiettivi generali, vengono individuati annualmente alcuni obiettivi misurabili che permettono di effettuare valutazioni circa l'adeguatezza dell'attività aziendale rispetto alle esigenze del cliente. Tali obiettivi sono definiti in accordo alle linee strategiche definite dalla compagine sociale, e in particolare in accordo a:

- convenzioni/accordi quadro;
- obiettivi annuali.

La presente Politica aziendale costituisce atto formale della Direzione e dichiarazione degli impegni assunti da Acqua Ingegneria s.r.l. verso i propri portatori di interesse.

Ravenna, 24 gennaio 2023

**L'Amministratore Unico**