

Carta servizi.

1. La Società.

Ragione Sociale: Ambiente spa.

Forma giuridica: spa.

Capitale sociale: Euro 619.749,00.

Partita IVA: 01501491219.

Codice fiscale: 06133760634.

Sede legale: via Bertolotti, 7 10121 Torino.

Sede operativa: San Vitaliano (NA), Zona industriale, via Ponte delle tavole, 31.

Tel: 081/8442812/13 - 081/5198676/81 - Fax: 081/5198500

Sito Internet: www.ambientespa.eu

2. Qualità, ambiente e sicurezza.

Ambiente spa si impegna a mantenere, in un continuo percorso di aggiornamento, i sistemi di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza ai quali ha, da tempo aderito, su base volontaria.

La politica per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2008), la politica per l'Ambiente (UNI EN ISO 14001:2004) e quella per la Sicurezza (OHSAS 18001) costituiscono i riferimenti ai quali la Direzione di Ambiente spa affida il miglioramento continuo della propria organizzazione, per offrire ai propri Clienti, Partner e Fornitori il miglior servizio, la disponibilità puntuale alle richieste e la trasparenza delle informazioni trasmesse, di qualunque natura esse siano.

3. Il Cliente.

Il Cliente di Ambiente spa è attento all'evoluzione legislativa ed alla conformità dei servizi e delle prestazioni con particolare riferimento all'ambiente ed alla sicurezza.

Il Cliente di Ambiente spa vuole certezza che il servizio o la prestazione richiesta abbia almeno i seguenti requisiti:

- eccellente qualità del servizio offerto,
- prezzo competitivo,
- sicurezza della prestazione,
- rigorosa conformità legislativa,
- massima sensibilità per la salvaguardia dell'ambiente,
- trasparenza nella comunicazione,
- comportamenti improntati ad un codice etico intransigente.

Ambiente spa garantisce che sarà assolutamente coerente con le richieste di cui sopra.

4. Obiettivi.

Ambiente spa si è posta alcuni obiettivi da perseguire, per opportunamente focalizzare l'interesse sui propri Clienti, al fine di soddisfarne i legittimi interessi e nello stesso tempo per dare ulteriore slancio alla propria organizzazione in un mercato che non può non tener conto della globalizzazione, che avanza anche in questo settore economico.

Questi obiettivi possono essere sintetizzati nei seguenti:

- soddisfare le esigenze del Cliente e superarne le aspettative presenti anticipando quelle future,

- ampliare la propria fetta di mercato nei settori di propria specializzazione e, nel contempo, confrontarsi con modelli anche extranazionali per trovarsi preparata a possibili confronti futuri.

Per l'ottenimento di tali obiettivi Ambiente spa si dichiara fortemente impegnata con i propri Clienti, Partner e Fornitori a:

- offrire servizi che si distinguono per qualità e sulla specificità della richiesta,
- richiedere alla propria Governance ed ai Responsabili il rispetto assoluto del proprio Codice etico,
- analizzare le esigenze dei Clienti, in relazione anche alle loro necessità,
- valutare e selezionare i propri Fornitori, instaurando con gli stessi relazioni improntate sulla partnership e reciproco beneficio,
- coinvolgere il proprio Personale a tutti i livelli, garantendone l'idoneo sviluppo,
- investire in formazione, aderendo ai piani proposti, inclusi quelli promossi dalle Associazioni di appartenenza,
- garantire il contatto diretto con la funzione interessata, come da organigramma presente nel sito.

5. Politica per la Qualità.

Avendo sottoscritto i documenti riguardanti l'impegno ambientale, l'impegno sulla sicurezza ed il codice etico che, comunque già richiamati in questo documento, riguardano più specificatamente l'interno della propria organizzazione, preme qui dettagliare la politica per la qualità che Ambiente vuole garantire ai propri Clienti, Partner e Fornitori per raggiungere con essi relazioni ottimali e durature.

Pertanto, Ambiente spa si adopera per:

- migliorare continuamente e permanentemente le prestazioni complessive dell'organizzazione, adottando i migliori sistemi di controllo tecnico e gestionale dei processi, i sistemi informativi di supporto, nonché i modelli di analisi e di supporto alle decisioni,
- identificare, capire e gestire i processi dell'organizzazione per standardizzare ed ottimizzare con efficacia ed efficienza la qualità dei servizi offerti,
- fidelizzare i propri Clienti, fornendo servizi competitivi per qualità e prezzo, unendo la disponibilità e la cortesia del personale di interfaccia,
- instaurare con i propri Fornitori relazioni di partnership ottimali, per mantenere un adeguato livello di competitività sul mercato in evoluzione,
- superare la conformità ai limiti cogenti legati alle infrastrutture, ai processi e ai servizi realizzati, guardando alla normativa europea, come motore,
- garantire la soddisfazione del Cliente,
- garantire la conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008,
- rispettare la normativa vigente in materia ambientale e di salute e sicurezza durante il lavoro,
- gestire tutte le attività in coerenza con i principi della Qualità, ponendo tutti i dipendenti in grado di soddisfare i requisiti specificati ed esigendone il rispetto.

6. Customer Care.

Impegno specifico viene preso per effettuare un'analisi sistematica delle informazioni di ritorno dal Cliente, consentendo di valutare in modo continuativo il grado con cui i servizi offerti soddisfano le aspettative dei Clienti in termini di efficienza ed efficacia della prestazione, con riferimento alla qualità del servizio.

Allo scopo la Direzione Tecnica e la Direzione Commerciale sono delegate al riscontro intervenendo, laddove necessario, con opportune correzioni da apportare anche internamente all'organizzazione.



AMBIENTE[®] S.p.A.
in armonia con la natura
AMMINISTRATORE UNICO
Inq. Bruno Rossi