

### CHI E' IL CLIENTE

*Il Cliente è la persona più importante dell'azienda.*

*Il Cliente non dipende dall'azienda, è l'azienda che dipende dal Cliente.*

*Il Cliente è una persona che esprime i suoi desideri.*

*È nostro compito realizzarli nel miglior modo possibile per la reciproca soddisfazione*

*...ECCO CHI È IL CLIENTE*

*Il Cliente determina l'accettabilità del prodotto fornito e/o del servizio erogato*

*PERANO BRUNO SRL deve soddisfare i "requisiti del cliente" per dimostrare la propria capacità nel fornire i prodotti e i servizi richiesti.*

*Inoltre, PERANO BRUNO SRL ha come obiettivo strategico offrire prodotti e servizi di eccellenza, operando secondo i criteri della qualità del servizio/prodotto nel rispetto dell'ambiente e della tutela dei propri lavoratori in termini di salute e sicurezza*

*La politica aziendale è finalizzata al raggiungimento dei seguenti obiettivi:*

- ✓ **rispondere alle aspettative, alle necessità ed esigenze della clientela** con Qualità, competenza tecnica, prodotti e servizi eccellenti
- ✓ **attuare i requisiti cogenti definiti dal cliente e dalla legislazione/normativa vigente ed applicabile**
- ✓ **salvaguardare e proteggere l'Ambiente** minimizzando l'impatto delle proprie attività ed infrastrutture, con l'obiettivo di ridurre l'inquinamento, migliorando, ove possibile, i limiti delle prescrizioni di legge (ad es. gestione delle emissioni in atmosfera), perseguendo il riciclo e l'idoneo smaltimento dei rifiuti prodotti, realizzando il miglior impiego delle attrezzature, dei mezzi, degli impianti, dei processi e delle relative risorse naturali ed energetiche e promuovendo l'adozione dei più idonei sistemi di controllo ambientale
- ✓ **tutelare la salute e la sicurezza dei nostri lavoratori** garantendo un ambiente di lavoro sano e sicuro, fornendo loro una formazione adeguata, assicurando sempre la conformità dell'infrastruttura e delle attrezzature ed apparecchiature, mantenendole al massimo livello di efficienza tecnica ed operativa, operando in maniera sicura ed efficiente, con lo scopo di avere zero infortuni e zero near-miss
- ✓ **garantire ai nostri dipendenti** un ambiente di lavoro sano e sicuro, fornendo loro una formazione adeguata in continuo aggiornamento e assicurando sempre le attrezzature più adeguate
- ✓ **assicurare il rapporto con il territorio** garantendo alle parti interessate (clienti, fornitori, autorità di controllo, comunità locale) un rapporto attivo e collaborativo
  - ✓ **assicurare** ai propri clienti la protezione dei loro documenti (proprietà intellettuale)
  - ✓ **garantire** agli utilizzatori prodotti sicuri

*Per raggiungere questi importanti obiettivi, finalizzati alla soddisfazione dei clienti e delle parti interessate, al miglioramento delle prestazioni ambientali e riduzione dell'inquinamento, delle condizioni di lavoro dei lavoratori, la Direzione si adopera affinché l'azienda e tutti i suoi portatori d'interesse agiscano per:*

- ✓ **diffondere a livello aziendale ed alle parti interessate una consapevolezza di "qualità, sicurezza di processo e del prodotto, rispetto dell'ambiente, tutela dei lavoratori"**
- ✓ **garantire la continuità, l'affidabilità e la certezza del prodotto e del servizio, nella continua ricerca di efficienza, efficacia ed economicità, operando il continuo miglioramento dei propri standard produttivi per assicurare un elevato livello qualitativo**
- ✓ **utilizzare la migliore tecnologia possibile al fine di ottimizzare l'impegno e l'efficacia delle risorse umane, le prestazioni aziendali e di ridurre la significatività degli impatti ambientali, aumentare la tutela dei lavoratori da potenziali rischi di sicurezza**
- ✓ **impiegare personale formato, addestrato, competente e qualificato in riferimento alla mansione da svolgere**

*La Direzione, pertanto, si impegna a diffondere la propria Politica integrata qualità e ambiente a tutte le parti interessate coinvolte e a formare, sensibilizzare, rendere consapevoli e responsabilizzare i propri dipendenti e partners per assicurare che i processi aziendali vengano gestiti in modo adeguato per ottenere i migliori risultati in termini di qualità, salute e sicurezza, ambiente*

*L'azienda intende, pertanto, coinvolgere il proprio personale, ciascuno nell'ambito delle proprie responsabilità, impegnandolo a:*

- ✓ **perseguire gli obiettivi specifici assegnati dalla Direzione, orientati al miglioramento continuo del prodotto e del servizio e delle performance ambientali e di salute e sicurezza al fine di assicurare la completa soddisfazione del cliente e delle parti interessate coinvolte**

- ✓ *operare nel rispetto della legislazione e dei regolamenti vigenti legati alla gestione ambientale, della salute e sicurezza, ponendo traguardi maggiormente preformanti per rendere effettivo l'obiettivo del miglioramento continuo*
- ✓ *facilitare il processo di informazione, formazione e addestramento per assicurare una efficiente ed efficace applicazione del sistema di gestione aziendale*
  - ✓ *adottare obiettivi, programmi di azione, strumenti di controllo e verifica sul sistema di gestione,*
  - ✓ *segnalare eventuali problematiche, scostamenti o elementi di miglioramento che possano emergere durante lo svolgimento dei processi aziendali e delle attività produttive*

*Per conseguire questi obiettivi PERANO BRUNO SRL ha implementato, monitora, applica ed attua un Sistema di gestione della Qualità (esteso alla saldatura), ambiente e sicurezza conforme alle norme internazionali ISO 9001, ISO 3834, ISO 14001 vigenti per le quali è in possesso delle relative Certificazioni.*

*La presente politica è riesaminata ed aggiornata in riferimento alla variazione del suo contesto e dei rischi / opportunità rilevate al fine di indirizzare i propri obiettivi strategici.*

*A tal fine la Direzione della PERANO BRUNO SRL assume formalmente l'impegno di condurre un sistematico e documentato riesame per assicurare la continua adeguatezza ed efficacia del sistema di gestione integrato per soddisfare i requisiti delle norme di riferimento e gli obiettivi aziendali definiti.*

**La Direzione** (Bruno PERANO)

