

## POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione di THERMOSYSTEM ha definito una politica per la qualità che mira al raggiungimento della soddisfazione del cliente attraverso il raggiungimento dei seguenti obiettivi primari:

- Comprensione delle esigenze del cliente e traduzione delle stesse in requisiti chiari;
- Rispetto delle condizioni contrattuali concordate con il committente;
- Erogazione del servizio di manutenzione nel rispetto delle specifiche tecniche e delle richieste del cliente;
- Erogazione del servizio in conformità alle normative vigenti perseguendo un contenimento dei consumi energetici in un'ottica di rispetto e salvaguardia dell'ambiente;
- Migliorare l'organizzazione interna attraverso:
  - la definizione chiara dei ruoli e delle responsabilità;
  - la formazione continua e la crescita professionale del personale;
  - la corretta applicazione delle modalità operative e procedure interne.

Per attuare tale politica l'azienda ritiene pertanto necessario:

- Monitorare periodicamente la soddisfazione della clientela intervenendo con adeguate azioni migliorative nel caso di eventuali insoddisfazioni;
- Valutare e scegliere i fornitori di materiali e servizi fra quelli che più rispondono alle esigenze e alle necessità dell'azienda;
- Garantire che il processo di erogazione del servizio di manutenzione sia sempre eseguito in condizioni controllate al fine di assicurare e migliorare la qualità delle prestazioni;
- Mantenere un ambiente di lavoro adeguato alle esigenze lavorative e alle vigenti normativa di legge (D.Lgs 81/08);
- Analizzare continuamente le innovazioni proposte dal mercato per garantire un continuo aggiornamento delle metodologie e delle tecnologie;
- Mantenere costante un elevato livello di competenza del personale grazie a un efficace processo di analisi dei fabbisogni formativi e pianificazione della formazione;
- Mantenere un efficace sistema interno di comunicazioni per illustrare gli obiettivi e comunicare i risultati e l'efficacia del Sistema Qualità;
- Mantenere un sistema di comunicazioni con i clienti finalizzato ad un miglioramento delle prestazioni e all'instaurazione di un rapporto costruttivo e trasparente;
- Sensibilizzare i clienti e i proprietari degli impianti sull'utilità di una corretta manutenzione programmata e di un periodico ammodernamento dell'impianto al fine di prevenire, per quanto possibile, l'insorgere di gravi disagi;
- Coinvolgere i clienti informandoli in modo adeguato sull'utilizzo dell'impianto;
- Rispondere tempestivamente alle chiamate del cliente;
- Mantenere un sistema di analisi dei dati e dei rischi al fine di evidenziare le principali carenze/problematiche;
- Valutare l'efficacia del Sistema Qualità attraverso l'analisi dei dati, provvedendo a rendere operative appropriate decisioni migliorative nel corso dei Riesami al Sistema.

La presente politica per la qualità viene comunicata e illustrata al personale attraverso riunioni interne e viene riesaminata periodicamente per mantenerla costantemente aggiornata e per verificarne l'idoneità rispetto agli obiettivi conseguiti.

Bologna, 01/01/2021

**ThermoSystem S.r.l.**  
Conduzione e manutenzione impianti termici  
Via Fossa Cava, 35 - 40132 Bologna  
Tel. 051404040 - info@thermosystem.biz  
C.F. e P.IVA 03833341203