

## POLITICA DELLA QUALITÀ, SALUTE E SICUREZZA E AMBIENTE

La Direzione della Chemil si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno che esterno e la Salute e la Sicurezza dei lavoratori. La soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La Soddisfazione del Cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite, esplicite e rilevate, monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di Chemil. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata Customer Satisfaction.

Inoltre, è fondamentale l'impegno per il mantenimento della conformità alle norme ed alle leggi vigenti, con particolare riferimento alla Salute e Sicurezza dei lavoratori ed alla normativa ambientale.

Gli obiettivi che Chemil si pone sono:

- ❑ il **miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, attraverso l'incremento del numero dei clienti, l'incremento del fatturato, l'espansione territoriale dell'azienda e l'ingresso in nuove aree di mercato;
- ❑ la **soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, soci, dipendenti, fornitori)** attraverso il raggiungimento degli obiettivi di budget, l'incremento del livello occupazionale, la ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, la costante riduzione del numero dei reclami, l'elevato livello di soddisfazione degli accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ il **rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti**;
- ❑ la **cura della comunicazione verso il cliente**;
- ❑ l'**assistenza al cliente**;
- ❑ l'**adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- ❑ il **rispetto degli standard qualitativi e regolamentari richiesti**;
- ❑ il **rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro**;
- ❑ l'impegno alla salvaguardia dell'ambiente e alla prevenzione dell'inquinamento,
- ❑ l'impegno per la **prevenzione di infortuni e malattie professionali** attraverso l'efficace applicazione del Sistema di Gestione Integrato ed il miglioramento delle sue prestazioni;
- ❑ l'impegno ad **attivare azioni** per ridurre i rischi, cogliere le opportunità ed eliminare i pericoli emersi nell'analisi del Contesto e delle Parti Interessate rilevanti per la qualità e la Salute e Sicurezza dei Lavoratori;
- ❑ l'attuazione di una strategia di **informazione, formazione e addestramento** del personale mirata ad incrementare il grado di conoscenza generale e la specifica professionalità di

ciascuna figura all'interno dell'organizzazione per lo svolgimento dei loro compiti in Salute e Sicurezza;

- l'attuazione il **coinvolgimento** e la **partecipazione** di tutta la struttura aziendale, secondo le proprie attribuzioni e competenze, per il raggiungimento degli obiettivi di Salute e Sicurezza individuati;
- rendere pubbliche le azioni e i risultati raggiunti nel Sistema Ambiente
- il mantenimento della **consultazione periodica dei lavoratori** mediante le funzioni a ciò preposte;
- il **rispetto di tutte le prescrizioni** di legge e alle altre prescrizioni applicabili alle attività aziendali.

In particolare, gli obiettivi che Chemil si pone sono:

- definire e pianificare opportuni **obiettivi per la Qualità, Salute e la Sicurezza**;
- il corretto mantenimento e l'ulteriore sviluppo del Sistema di Gestione Integrato con il **continuo monitoraggio e verifica** delle attività svolte e dei risultati raggiunti rispetto alla qualità del prodotto/servizio fornito, alla soddisfazione del cliente, agli obiettivi riguardanti la sicurezza e la salute dei lavoratori e delle persone anche indirettamente coinvolte attraverso un'analisi del contesto e delle parti interessate, rischi e opportunità;
- l'impegno a rispettare i **requisiti** per mantenere l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato;
- **la ricerca di nuovi prodotti da inserire nel catalogo aziendale**;
- **la ridefinizione degli obiettivi** posti in base agli **indicatori aziendali** ed in funzione dei dati storici raccolti.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo, mantenendo sempre una grande attenzione alla Salute e Sicurezza dei lavoratori che compongono l'organizzazione e all'ambiente.

Padova, 13.10.2020

Approvazione DG / DL

RSPP

Medico competente

RLS