

	MANUALE DELLA QUALITA' <i>Politica aziendale</i>	MQ-02	
		Data emissione	Numero pagina
		13.04.2021	02-1/2
		N° Edizione	N° Revisione
	01	01	

POLITICA AZIENDALE

Il **Sistema di Gestione per la Qualità** è inteso dal Consiglio di Amministrazione e dalla Direzione come espressione professionale della capacità di pianificazione e sviluppo del lavoro che consentono a NOVA AEG di garantire il miglior servizio nei confronti dei clienti.

La Direzione di NOVA AEG identifica nella presente politica aziendale gli obiettivi da perseguire per assicurare la continua soddisfazione del cliente e rispondere efficacemente ai requisiti delle parti interessate rilevanti, evinte dall'analisi del contesto.

La Direzione e il personale di NOVA AEG sono consapevoli dell'influenza della qualità, quale uno dei fattori principali per la competitività di un'azienda e la continuità del servizio offerto.

Il Personale di NOVA AEG è chiamato a contribuire al perseguimento degli obiettivi aziendali, ciascuno secondo le sue competenze, impegnandosi a ricercare, proporre ed attuare nel proprio lavoro soluzioni e mezzi per un continuo ed efficace miglioramento della qualità aziendale.

L'obiettivo strategico risulta lo sviluppo di un'organizzazione che si collochi fra le aziende leader del settore, in grado di servire eccellenza, per sviluppare e mantenere il successo nel tempo.

NOVA AEG ha utilizzato come base per la realizzazione del proprio Sistema Qualità la serie normativa UNI EN ISO 9000, ed in particolare la norma UNI EN ISO 9001:2015

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità aziendale è visto come strumento fondamentale di supporto per il perseguimento dei seguenti obiettivi:

1. Offrire una gamma di servizi inerenti il gas e l'energia elettrica, e più in generale i settori energia, in grado di soddisfare al meglio le esigenze dei clienti.
2. Perseguire la trasparenza dei rapporti sia con le amministrazioni comunali sia con la clientela sia pubblica che privata, e tra i privati sia consumatori domestici che aziende
3. Garantire, attraverso la qualità dei processi interni e del rapporto con partner e fornitori, la qualità del servizio dal punto di vista della sua sicurezza e affidabilità, in termini di rispetto dei requisiti normativi e adeguamento agli standard tecnologici.
4. Essere impresa a rete attuando una politica di partnership ed alleanze con altri soggetti operanti sul mercato di riferimento per garantire una filiera virtuosa
5. Responsabilizzare, motivare, qualificare professionalmente e coinvolgere nella vita dell'Azienda il personale dipendente.
6. Migliorare la qualità del proprio modo di operare così da soddisfare in modo continuativo le esigenze, espresse ed implicite di soci, clienti e altre parti interessate.
7. Sviluppare metodi di rilevazione dei risultati ottenuti al fine di verificare, quantificare e ottimizzare il servizio erogato.
8. Utilizzare al meglio i fornitori, curando la conoscenza reciproca e creando un clima di fiducia, con l'obiettivo di stabilire rapporti di collaborazione a lungo termine e reciprocamente soddisfacenti;
9. Agire per creare un ambiente di lavoro che consenta ai collaboratori di contribuire con soddisfazione al raggiungimento degli obiettivi aziendali e di sviluppare proficuamente le proprie capacità professionali;
10. Migliorare costantemente la redditività aziendale attraverso un adeguato controllo dei costi ed efficienti procedure di lavoro;
11. Identificare il contesto aziendale, definendo i fattori interni ed esterni, e istituire gli obiettivi della qualità, riesaminati annualmente nel loro stato di implementazione ed efficacia.

	MANUALE DELLA QUALITA' <i>Politica aziendale</i>	MQ-02	
		Data emissione	Numero pagina
		13.04.2021	02-2/2
		N° Edizione	N° Revisione
		01	01

12. Tendere al miglioramento continuo della qualità, reale e percepita, dei propri servizi, attraverso il miglioramento tecnologico dell'esistente e con un metodo di lavoro predisposto alla ricerca ed innovazione continua, con particolare attenzione alle attività eco-ambientali.

13. Attendere con efficacia al rispetto dei requisiti delle parti interessate rilevanti, tra cui le leggi dello Stato e le normative contrattuali, di qualità, di sicurezza e di rispetto dell'ambiente.

Nel suo impegno a perseguire efficacemente gli obiettivi sopra esposti, primo fra tutti la soddisfazione dei Clienti, NOVA AEG intende garantire il coordinamento tra le diverse funzioni aziendali, con i partner e con i fornitori, per il miglior rendimento del sistema integrato in termini di qualità di prodotti e di servizi.

La "Qualità" viene ottenuta lungo tutto il ciclo di predisposizione e di erogazione del servizio, partendo dalle esigenze della collettività e passando attraverso le fasi di pianificazione, approvvigionamento, programmazione, esecuzione ed assistenza.

La presente politica è:

- Resa disponibile e mantenuta come informazione documentata
- Comunicata, compresa e applicata all'interno dell'azienda
- Resa disponibile alle parti interessate rilevanti, secondo modalità identificate puntualmente.

La presente politica viene riesaminata almeno una volta all'anno, nel corso della riunione di Direzione, per verificarne l'idoneità e l'adeguatezza.

VERCELLI, lì 13.04.2021

NOVA AEG S.p.A.

La Direzione

