

POL Politica del sistema di gestione

Storia della versione

Versione	Data	Autore	Approvato da
1	02/03/2026	Antonio Catanese	Antonio Catanese

Indice

- Scopo
- Campo di applicazione
- Riferimenti normativi
- Termini e definizioni
- Ruoli e responsabilità
- Impegno e obiettivi del sistema di gestione
- Archiviazione e aggiornamento
- Documenti di riferimento

Scopo

AC Servizi Srl adotta la presente Politica quale espressione degli impegni e degli indirizzi strategici che il **Datore di Lavoro / Top Management** assume nei confronti del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ). Il documento definisce il quadro di riferimento attraverso cui l'organizzazione orienta le proprie attività di installazione, manutenzione e assistenza di impianti di riscaldamento, climatizzazione e servizi correlati, coniugando le esigenze di sviluppo economico e di creazione di valore con la costante attenzione alla soddisfazione del cliente, al rispetto della normativa vigente e al miglioramento continuo delle prestazioni.

La Politica costituisce il fondamento su cui si costruiscono gli obiettivi per la qualità e rappresenta il riferimento costante per tutto il personale, affinché ciascun collaboratore operi in coerenza con i principi qui espressi. AC Servizi Srl promuove la diffusione di una cultura della qualità e della legalità, riconoscendo nella conformità ai requisiti applicabili e nella ricerca dell'eccellenza operativa i pilastri della propria missione aziendale: garantire l'efficienza energetica, la sicurezza e la longevità degli impianti, offrendo un'assistenza tecnica qualificata e tempestiva.

Campo di applicazione

La presente Politica si applica a tutte le attività svolte da AC Servizi Srl presso la sede operativa di Via Virgo Potens 2D, Genova, nonché presso i siti dei clienti ove l'organizzazione eroga i propri servizi. Rientrano nel campo di applicazione l'installazione, la conduzione, la manutenzione e l'assistenza di impianti di riscaldamento, climatizzazione e condizionamento per ambienti residenziali e commerciali, la contabilizzazione dell'energia, il pronto intervento e ogni servizio correlato. La Politica coinvolge tutto il personale dell'organizzazione, indipendentemente dal ruolo ricoperto, e costituisce riferimento per le parti interessate rilevanti.

Riferimenti normativi

- ISO 9001
- D.Lgs. 81/2008

Termini e definizioni

- **Alta direzione** : persona o gruppo di persone che, al livello più elevato, guidano e controllano un'organizzazione.
- **Politica per la qualità** : intenzioni e orientamento di un'organizzazione relativi alla qualità, come espressi formalmente dalla sua alta direzione.
- **Obiettivo per la qualità** : risultato da conseguire, relativo alla qualità, coerente con la politica per la qualità e stabilito ai pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione.
- **Sistema di gestione per la qualità** : parte di un sistema di gestione con riferimento alla qualità, comprendente le attività mediante le quali l'organizzazione stabilisce obiettivi e

determina processi e risorse necessari per conseguire i risultati desiderati.

- **Miglioramento continuo** : attività ricorrente finalizzata ad accrescere le prestazioni.
- **Requisito** : esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.
- **Soddisfazione del cliente** : percezione del cliente sul grado in cui le sue aspettative sono state soddisfatte.
- **Parte interessata** : persona o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepirsi come influenzata da una decisione o attività.
- **Informazione documentata** : informazione che deve essere tenuta sotto controllo e mantenuta da un'organizzazione e il supporto che la contiene.
- **Contesto dell'organizzazione** : combinazione di fattori interni ed esterni che possono avere un effetto sull'approccio dell'organizzazione allo sviluppo e al raggiungimento dei propri obiettivi.

Ruoli e responsabilità

- **Datore di Lavoro / Top Management** : stabilisce, approva e riesamina periodicamente la Politica per la qualità, assicurandone la coerenza con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.
- **Responsabile del Sistema di Gestione** : supporta il **Datore di Lavoro / Top Management** nella redazione e nell'aggiornamento della Politica, curandone la diffusione interna ed esterna e verificandone la corretta applicazione.
- **Datore di Lavoro / Operativo Preposto** : promuove la conoscenza e l'applicazione della Politica nell'ambito delle attività operative quotidiane.
- **Dipendente Amministrativo** : contribuisce alla gestione documentale della Politica e ne supporta la distribuzione al personale e alle parti interessate.
- **Dipendente Operativo** : applica i principi della Politica nello svolgimento delle attività di consulenza, assistenza tecnica e formazione presso i clienti.

Impegno e obiettivi del sistema di gestione

AC Servizi Srl fonda la propria identità sulla volontà di essere un punto di riferimento a Genova nel settore della termoidraulica e della climatizzazione. La direzione riconosce che la qualità del servizio, la reperibilità e la tempestività di intervento rappresentano condizioni essenziali per rispondere alle aspettative dei clienti, siano essi privati, condomini o realtà commerciali, e per sostenere nel tempo la crescita e la competitività dell'impresa.

Impegni dell'organizzazione

L'organizzazione, attraverso l'azione diretta del **Datore di Lavoro / Top Management** , assume i seguenti impegni:

- Perseguire la soddisfazione del cliente offrendo servizi di installazione, manutenzione e assistenza di impianti di riscaldamento e climatizzazione conformi ai requisiti contrattuali, normativi e alle migliori pratiche del settore.
- Garantire la conformità ai requisiti applicabili, con particolare riguardo alla legislazione vigente in materia di sicurezza degli impianti, efficienza energetica e tutela della salute e sicurezza sul lavoro.
- Promuovere il miglioramento continuo del SGQ, agendo sui processi, sulle competenze del personale e sull'efficacia delle risorse disponibili, affinché le prestazioni dell'organizzazione crescano in modo misurabile e costante.
- Valorizzare le competenze del proprio personale attraverso la formazione e l'aggiornamento tecnico continuo, riconoscendo nella professionalità dei collaboratori il principale fattore di differenziazione competitiva.
- Favorire la trasparenza nei rapporti con clienti, fornitori e altre parti interessate, adottando comportamenti corretti e una comunicazione chiara in ogni fase dell'erogazione del servizio.
- Destinare le risorse umane, finanziarie e infrastrutturali necessarie a sostenere il funzionamento e l'evoluzione del SGQ, valutando periodicamente la loro adeguatezza rispetto agli obiettivi prefissati.
- Gestire i rischi e le opportunità identificati in relazione al contesto e alle parti interessate, in modo da prevenire gli effetti indesiderati e cogliere le occasioni di sviluppo.

Obiettivi per la qualità

La Politica costituisce il quadro di riferimento entro cui l'organizzazione fissa i propri obiettivi per la qualità. Tali obiettivi vengono definiti a cadenza periodica, in coerenza con gli esiti del riesame della direzione, l'analisi del contesto interno ed esterno e la valutazione dei rischi, e sono pianificati secondo le modalità descritte nella procedura *PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento*. Ogni obiettivo è accompagnato dall'indicazione delle risorse, delle responsabilità, dei tempi e degli indicatori necessari a verificarne il raggiungimento.

AC Servizi Srl orienta i propri obiettivi verso:

- il mantenimento e l'innalzamento della soddisfazione del cliente, monitorata secondo le modalità previste dalla procedura *PRO Analisi soddisfazione clienti* ;
- la riduzione delle non conformità e il rafforzamento dell'efficacia delle azioni correttive;
- il rispetto dei tempi di consegna e di intervento concordati con il cliente;
- il potenziamento delle competenze del personale, in particolare sulle nuove tecnologie impiantistiche;
- il consolidamento dei rapporti con i fornitori qualificati e il miglioramento delle prestazioni della catena di fornitura.

Comunicazione della Politica

AC Servizi Srl assicura che la presente Politica sia disponibile come informazione documentata, comunicata e compresa da tutto il personale e resa accessibile alle parti interessate rilevanti. La diffusione interna avviene attraverso la distribuzione diretta al personale e la messa a disposizione nell'ambito del sistema documentale dell'organizzazione. La comunicazione esterna è garantita mediante la pubblicazione della Politica sul sito aziendale, in modo che qualsiasi soggetto interessato possa consultarla liberamente. Le modalità operative di comunicazione interna ed esterna sono descritte nella procedura *PRO Processi direzionali*.

Archiviazione e aggiornamento

La presente Politica è conservata come informazione documentata all'interno del sistema di gestione documentale dell'organizzazione, secondo le disposizioni stabilite nella procedura *PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate*. Il **Responsabile del Sistema di Gestione** ne cura l'archiviazione, il controllo delle versioni e la distribuzione aggiornata. Il **Datore di Lavoro / Top Management** riesamina la Politica in occasione del riesame della direzione e, in ogni caso, ogniqualvolta intervengano cambiamenti significativi nel contesto dell'organizzazione, nei requisiti applicabili o negli indirizzi strategici, al fine di assicurarne la continua idoneità e adeguatezza.

Documenti di riferimento

- PRO Processi direzionali
- PRO Obiettivi e pianificazione per il loro raggiungimento
- PRO Analisi soddisfazione clienti
- PRO Procedura di gestione delle informazioni documentate