

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Manuale definisce il Sistema gestionale della ditta:

Bologna & Ponzanelli S.r.l.

Via Pecorina, n°55

19038 SARZANA (SP)

*organizzato ed attivato in conformità ai requisiti delle normative **UNI EN ISO 9001:2015 e OHSAS 18001** (Sistema di Gestione per la Sicurezza) e ha lo scopo di descrivere la politica stabilita dalla Direzione, di definire i criteri gestionali adottati e di fornire il riferimento per l'attuazione e la comprensione del Sistema nonché costituire un costante riferimento nell'applicazione e nell'aggiornamento del sistema stesso. Il Manuale rappresenta il documento di riferimento che rende esplicita la volontà della Direzione di perseguire i seguenti obiettivi in termini prioritari:*

- ***dimostrare la capacità di erogare servizi conformi ai requisiti cogenti ed alle esigenze espresse ed implicite del cliente;***
- ***misurare la percezione del cliente di tale capacità in modo da accrescerne la soddisfazione;***
- ***rispondere ai cambiamenti del contesto nel quale opera ed ai rischi ad esso connessi e alle mutevoli esigenze;***
- ***migliorare l'organizzazione aziendale e le prestazioni della società con riferimento alla politica aziendale ed alle norme ISO, mantenendone certificazione di ente terza parte;***
- ***dimostrare alle parti interessate che esiste un sistema in grado di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni e fornire risultati in linea con le attese dei differenti portatori d'interesse.***

Le prescrizioni del presente Manuale, delle Procedure e Istruzioni Operative in esso richiamate sono applicabili a tutte le attività e le funzioni aziendali della Società coinvolte nell'erogazione delle attività di installazione di impianti elettrici a bassa e media tensione e riparazioni elettromeccaniche nonché della relativa progettazione se richiesta dalla committenza.

In particolare intende riferirsi ai principi di:

✧ **Organizzazione orientata al cliente:** *l'organizzazione dipende dai clienti e quindi si sforzerà di comprendere le loro necessità anche future sforzandosi di superarne le attese.*

✧ **Pertanto s'impegna a:**

- *Capire attraverso opportuni procedimenti le attese del cliente;*
- *Assicurare un approccio bilanciato tra le esigenze ed attese dei clienti e delle altre parti interessate*

(proprietari, personale, fornitori, comunità locali e la società in generale).

✧ **Leadership:** *ovvero capacità di dirigere che comporta:*

- *Valutare l'ambiente esterno, le sue variazioni, le esigenze delle parti interessate, il ruolo futuro dell'organizzazione;*

- *Valorizzare il personale, promuovendo azioni di miglioramento delle condizioni di lavoro e di automotivazione di tutti i livelli dell'organizzazione, rendendo stimolante l'ambiente aziendale e sviluppando una mentalità orientata al raggiungimento degli obiettivi comuni;*

- *Mettere in atto strategie per raggiungere questi obiettivi e traguardi;*

⚡ **Coinvolgimento del personale:** *il personale è l'essenza di un'organizzazione ed il suo completo coinvolgimento permette che le risorse di conoscenza e di esperienza siano usate a beneficio dell'organizzazione. Il personale deve:*

- *Saper accettare le responsabilità e gli impegni che l'organizzazione gli affida;*
- *Partecipare al miglioramento;*
- *Concorrere alla soddisfazione del cliente.*

⚡ **Processo:** *l'efficienza nell'ottenimento di un risultato è maggiore quando le risorse e le attività sono gestite come processo. Questo comporta essenzialmente:*

- *Saper gestire, misurare e monitorare i dati di ingresso;*
- *Pianificare il processo definendo ruoli, responsabilità e sequenze operative;*
- *Controllare l'output del processo cercando di applicare i margini di miglioramento.*

⚡ **Conduzione (management):** *identificare, capire e gestire il sistema di processi interdipendenti per il raggiungimento di un determinato obiettivo contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione;*

⚡ **Decisioni basate sui fatti:** *le decisioni e le azioni efficaci sono basate sull'analisi dei dati e delle informazioni e quindi risulta essenziale:*

- *Prendere misure e raccogliere dati ed informazioni attinenti gli obiettivi, assicurandone l'attendibilità;*

⚡ **Miglioramento continuo:** *è l'obiettivo permanente dell'organizzazione.*

⚡ **Rapporto di reciproca utilità con il fornitore:** *creare relazioni vantaggiose per entrambi, fornitore ed organizzazione, migliora la capacità di creare valore per i clienti. In questo senso è importante:*

- *Selezionare i fornitori;*
- *Istituire un rapporto chiaro ed aperto orientato al miglioramento di entrambe le organizzazioni ed al conseguimento di una maggiore qualità del prodotto/servizio.*

L'obiettivo che la Ditta intende perseguire è dunque quello di fornire prodotti che incontrino la soddisfazione del Cliente (intendendo per prodotti l'insieme delle attività necessarie per la realizzazione e messa in opera di un determinato prodotto) individuando, nei limiti definiti dai documenti contrattuali, le soluzioni più efficaci e di migliore affidabilità, adottando tutte le misure adeguate in modo da permettere lo svolgimento delle lavorazioni in sicurezza, valutandone l'attuale stato per evidenziare e ricercare possibili miglioramenti.

La Direzione si impegna a rendere partecipi tutti i collaboratori di questi obiettivi, fornendo una copia delle proprie politiche.

La Direzione