

	<b>AMGQSA_22000.04b</b>	Revisione 06 del 31/12/2021
<b>Politica di Italbedis, Adriatica Acque e Capital Acque</b>		Pagina 1 di 3

### Politica Aziendale di Italbedis, Adriatica Acque e Capital Acque

Le società Italbedis S.r.l. Adriatica Acque S.r.l. e Capital Acque S.r.l., si occupano della produzione, installazione e manutenzione di Case dell'Acqua e erogatori di acqua liscia, gasata a temperatura ambiente oppure fredda, monitorano costantemente tutti i processi della filiera amministrativa, commerciale e produttiva, compresi quelli eseguiti in out-sourcing, e che riguardano le operazioni di progettazione degli impianti, di manutenzione, di pulizia, sanificazione, e analisi in conformità al D. Lgs. 31/2001, la salute e sicurezza dei propri lavoratori, attraverso l'attuazione di pre-requisiti inseriti nel piano HACCP, nel sistema di gestione dell'igiene e sicurezza aziendale e di servizio presso il cliente diretto o finale.

### Mission

La mission delle società Adriatica Acque e Capital Acque è di acquisire sufficiente mercato da poter essere individuate tra le prime 3 a livello regionale e contemporaneamente far sì che il gruppo Italbedis, di cui fanno parte, sia riconosciuto tra i primi 5 a livello nazionale, per la qualità, la sicurezza individuata nel servizio di gestione e il rispetto delle esigenze del cliente, degli apparecchi per la refrigerazione e erogazione automatica di acqua liscia o gasata al privato e al pubblico e delle case dell'acqua.

Le aziende intendono, inoltre, garantire **la soddisfazione del cliente** e la sua fidelizzazione attraverso:

1. la fornitura di un prodotto e/o di un servizio di elevato standard qualitativo e di ottimo rapporto qualità – prezzo;
2. la gestione dei processi e della filiera in linea coi principi fondamentali stabiliti dall'Alta Direzione:
  - professionalità
  - specializzazione
  - efficienza
  - flessibilità
  - ineccepibile servizio al cliente;
3. lo sviluppo delle proprie attività in modo sostenibile per l'ambiente in coerenza con gli Obiettivi Aziendali, dedicando il massimo impegno alla prevenzione e alla sensibilizzazione dei propri clienti, azioni strategiche nell'ambito delle proprie attività.

Attraverso questa politica, le società identificano gli **obiettivi** per la promozione dei propri prodotti sul proprio territorio e nello specifico:

- la valorizzazione delle caratteristiche di qualità e sicurezza dell'acqua di rete;
- la promozione di un uso sostenibile della risorsa acqua;
- l'opportunità di riqualificazione ambientale (nel caso di Case dell'Acqua);
- l'opportunità di comunicazione e divulgazione del messaggio di sostenibilità ecologico-ambientale;
- la promozione di comportamenti ecologicamente sostenibili (il Progetto delle case dell'acqua è risultato essere uno dei progetti più efficaci in Italia in termini di diminuzione della produzione di rifiuti urbani) riferimento fonte: **Federutility**;
- la valorizzazione della ricerca, dello sviluppo e del know-how delle società stesse.

### Politica per la qualità

Attraverso azioni di marketing e promozione commerciale le aziende intendono promuovere la propria attività con la distribuzione di materiale pubblicitario e di comunicazione che renda noto al pubblico la qualità del loro servizio e dell'acqua di rete. Le società mettono particolare attenzione al coinvolgimento del pubblico, anche attraverso le "inaugurazioni delle Case dell'Acqua".

L'ottenimento della **certificazione ISO 22000** e la successiva transizione alla versione 2018, ha migliorato i rapporti con la pubblica Amministrazione e reso possibile l'accesso a gare, bandi pubblici e prestazioni di servizio precedentemente non realizzabili, che hanno comportato un importante aumento del fatturato e miglioramento dell'immagine aziendale.

Sono stati introdotti nuovi progetti per l'ampliamento dell'offerta in servizi che saranno attuati dal 2020, in istituti, mense scolastiche, oratori, ecc.

	<b>AMGQSA_22000.04b</b>	Revisione 06 del 31/12/2021
	<b>Politica di Italbemis, Adriatica Acque e Capital Acque</b>	Pagina 2 di 3

Attraverso l'investimenti effettuati nel biennio 2016-17, nei quali sono inclusi gli oneri per l'ottenimento della certificazione ISO 9001, Italbemis, Adriatica Acque e Capital Acque, hanno incrementato il proprio fatturato e intendono proseguire per un incremento costante delle vendite.

Per attuare la Mission citata l'Alta Direzione si impegna a seguire una politica nei confronti dei **clienti e della loro soddisfazione** e nei confronti del sistema di gestione aziendale che prevede di:

- ampliare il parco clienti in maniera razionale e controllata;
- mantenere e soddisfare i clienti acquisiti;
- utilizzare impianti sempre efficienti, atti a garantire la qualità del servizio finale;
- erogare servizi sempre professionali ponendo particolare attenzione e cura al cliente;
- essere sempre attente all'evoluzione del mercato e alle esigenze del cliente;
- ridurre e prevenire gli errori mediante il continuo monitoraggio delle fasi di lavoro e il pieno soddisfacimento dei requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- valutazione, attraverso il monitoraggio di indicatori prestabiliti, della performance del processo commerciale al fine di aumentarne l'efficienza;
- migliorare continuamente l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione della qualità e della sicurezza alimentare;
- garantire che i prodotti siano igienicamente sicuri e che rispettino tutte le norme vigenti di settore
- garantire le risorse necessarie al Sistema di Gestione della Qualità e Sicurezza Alimentare;
- garantire che il SGSA sia mantenuto nel tempo;
- comunicare e condividere la politica e gli obiettivi dei SGA;
- effettuare indagini di Customer Satisfaction con valutazione annuale documentata dei risultati ottenuti.

A completamento del proprio impegno, esse hanno liberamente scelto di adottare il **Codice Etico**, ai sensi del D. Lgs. 231/01, comunicandone l'adozione e fornendone copia a tutto il personale.

Italbemis, Adriatica Acque e Capital Acque ritengono inoltre che sia necessario trasferire al proprio **personale**, tutti gli stimoli sui quali si basa la loro attività, in particolare: informazione, professionalità, competenza e motivazione professionale.

Per questo l'Alta Direzione, e comunque tutti gli organi amministrativi delle società ritengono che il successo della loro attività non possa prescindere dalla formazione e selezione del personale, per il quale si tiene conto delle capacità, delle attitudini del singolo e dal reale coinvolgimento di tutti. Caratteristiche periodicamente valutate e inserite nei moduli RQ 620.3 (Schede personali).

Inoltre, ritengono fondamentali:

- le qualità di cordialità e gentilezza di tutto il personale sia nei rapporti con i colleghi che per il contatto con i clienti;
- la serietà, la professionalità e la correttezza professionale;
- la responsabilizzazione individuale nella qualità del lavoro svolto e la volontà al miglioramento;
- la formazione e l'addestramento in ogni settore di attività
- la prevenzione dai rischi professionali lavorativi attraverso un monitoraggio costante dell'RSP.

Per questo motivo il Gruppo Italbemis ha condiviso un **Questionario di Indagine del Clima Aziendale** a tutti i lavoratori (Parti interessate Interne – Stakeholder) in forma anonima che possa essere d'aiuto all'Alta Direzione per comprendere eventuali necessità derivanti dall'interno.

Inoltre, l'Alta Direzione ha da tempo attuato un programma di Sorveglianza Sanitaria, che prevede visite mediche programmate in funzione dell'attività svolta, in collaborazione con Medici Competenti al fine di tutelare la salute dei propri Lavoratori.

Le Aziende ritengono, inoltre, di fare affidamento sulla fattiva collaborazione di **fornitori** affidabili, anche dal punto di vista della Sicurezza Alimentare, e accuratamente selezionati, il rapporto coi quali si basa su:

- affidabilità
- flessibilità
- stimolo alla crescita propria e dei clienti attraverso la ricerca e lo sviluppo nel proprio ambito di competenza
- la massima correttezza dei rapporti di lavoro
- il rispetto della qualità individuata e condivisa
- il rispetto dei prezzi e dei tempi concordati

	<b>AMGQSA_22000.04b</b>	Revisione 06 del 31/12/2021
	<b>Politica di Italbemis, Adriatica Acque e <u>Capital Acque</u></b>	Pagina 3 di 3

- la continuità e affidabilità dei rapporti.

Vengono periodicamente monitorate le Case dell'Acqua con quanto prescritto dalle Normative vigenti in materia di qualità dell'acqua (D. Lgs. n. 31/01) a soddisfazione degli Organismi di Vigilanza (es. ARPA – ASL/ATS – Stakeholder esterni).

L'Alta Direzione si impegna a garantire la sostenibilità ambientale del Gruppo, per questo motivo verrà approvato il progetto "Io Riciclo" che prevede una gestione particolarizzata della raccolta differenziata dei rifiuti prodotti durante l'attività.

L'Alta Direzione si impegna a comunicare e condividere almeno una volta all'anno a tutti i lavoratori ed alle parti interessate ritenute rilevanti, la propria politica per la qualità all'interno di Audit di Formazione.

Bernareggio