



POLITICA PER LA QUALITÀ

La Unogas Energia S.p.A. individua nella soddisfazione del Cliente il principale strumento con cui consolidare ed ampliare la propria presenza sul mercato.

La Unogas Energia S.p.A. ritiene che la soddisfazione del Cliente si ottenga fornendo servizi e prodotti tali da:

- essere realizzati in modo innovativo pur garantendo un prezzo competitivo, mirando alla prevenzione delle non conformità piuttosto che alla individuazione ed eliminazione delle stesse,
- essere adeguati ai requisiti del cliente anticipando le esigenze espresse e implicite,
- essere svolti nel pieno rispetto della normativa esistente,
- garantendo al cliente il supporto continuo di personale qualificato,
- mettendo a disposizione un numero verde gratuito per 40 ore settimanali monitorato tramite specifici indicatori per i quali sono previsti standard qualitativi,
- garantendo un processo di gestione delle comunicazioni del cliente con appositi indicatori di qualità ed indennizzi automatici in caso di ritardata risposta rispetto agli standard specifici.

La Unogas Energia S.p.A. intende:

- ottimizzare il binomio costi / qualità del servizio / prodotto,
- coinvolgere tutto il personale nella conoscenza e nell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità promuovendone la consapevolezza,
- consentire il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento che l'azienda si pone.

L'impegno della Direzione è quello di soddisfare i requisiti del SGQ e di migliorarne continuamente l'efficacia.

Nell'ambito di questo quadro di riferimento, compresa l'attenzione al mercato in cui opera la Unogas Energia S.p.A., la Direzione ha deciso di conferire al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità l'incarico di aggiornare il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 del 2015 affinché sia il presupposto per il conseguimento dei risultati prefissati e l'individuazione di obiettivi di miglioramento adeguati e progressivi.

La Politica per la Qualità è adeguata alle strategie, alla dimensione, ai servizi/prodotti ed alle attività dell'Organizzazione.

Nella logica del miglioramento continuo la Direzione si impegna a riesaminare annualmente la presente Politica per la Qualità per verificarne la continua attualità ed adeguatezza e definire, ove necessario, nuovi obiettivi coerenti con la Politica per la Qualità e misurabili.

Gli obiettivi definiti sono portati a conoscenza dell'Organizzazione.

Taggia, 01/09/2017

l'Amministratore Delegato

Fabio De Martini