RINNOVA.MI SRL ha fatto da sin da subito delle aspettative e della soddisfazione dei propri clienti il motore trainante delle sue scelte e della sua continua evoluzione e crescita.

La professionalità e l'alta qualità del servizio offerto, grazie alla sua struttura organizzativa, permettono di soddisfare le esigenze sia dei privati, sia delle realtà pubbliche.
A fronte di un sempre maggior coinvolgimento dell'azienda nel mercato nazionale, la Direzione ha riconosciuto la necessità di stabilire un programma di Assicurazione della Qualità per la pianificazione ed il controllo di tutte le attività aventi influenza sulla ottimizzazione dei servizi forniti dall'Azienda.

Con l'applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2015, l'Azienda si impegna a documentare, rendere operante, mantenere attiva e diffondere a tutto il personale, la propria Politica per la Qualità per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, della soddisfazione del cliente.
RINNOVA.MI SRL considera infatti fondamentali: la formazione, la sensibilizzazione, il coinvolgimento e la consultazione dei propri dipendenti e collaboratori, siano essi interni o esterni, consapevole che il successo del sistema dipende dall'impegno e dal coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali, dei collaboratori e dei fornitori.
Tutti gli addetti e collaboratori hanno, per quanto di competenza, la responsabilità di collaborare alla definizione, sviluppo e applicazione dei programmi di assicurazione della qualità nonché di agire affinché il Sistema di Gestione della qualità venga applicato in modo coerente a quanto definito nelle procedure e nelle istruzioni operative.

RINNOVA.MI SRL basa la propria Politica per la Qualità impegnandosi nei seguenti punti fondamentali:

- ESIGENZE, ASPETTATIVE DEI CLIENTI
- Ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati; andando così a fornire al cliente un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile;
- Tenuta sotto controllo delle esigenze dei clienti e delle evoluzioni del mercato e del contesto tecnologico, al fine di rispondere in modo adeguato e tempestivo;

- AFFIDABILITA' ED ASSISTENZA

- Sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;
- Individuazione delle attività ritenute rilevanti ai fini del rispetto dei requisiti qualitativi contrattuali, con lo scopo di mantenerle sotto controllo e di prevenire il disservizio.
- Costante e attento controllo

- GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

- Valorizzazione, sensibilizzazione e responsabilizzazione delle risorse umane all'importanza della qualità del lavoro svolto da ogni collaboratore per stimolare la motivazione e la partecipazione del personale al miglioramento continuo delle prestazioni aziendali e al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- QUALITA'

- Ricerca e Qualificazione dei Fornitori di prodotti e servizi ritenuti critici per la qualità dei servizi forniti da Rinnova.MI ai propri clienti impostando con tali Fornitori un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia.

- PROFESSIONALITA' E MIGLIORAMENTO

- Controllo e misura dell'adeguatezza e dell'efficacia del Sistema di gestione della Qualità tramite Audit interni.
- Programmazione accurata del riesame della Direzione con lo scopo di stabilire nuovi obiettivi concreti e misurabili, nel contesto generale delle attività aziendali e delle aspettative delle parti interessate.
- Impegno al miglioramento continuo dell'immagine aziendale.
- Identificazione e rispetto costante degli OBBLIGHI DI CONFORMITÀ connessi alle normative applicabili ai prodotti forniti, ai regolamenti volontari sottoscritti ed alle aspettative delle parti interessate.

Per raggiungere gli obiettivi prima descritti, la Direzione ritiene indispensabili le seguenti azioni:

- Riesaminare periodicamente i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando eventuali cambiamenti e nuove opportunità.
- Fornire una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità, per un giusto assetto aziendale.
- Implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche";
- Standardizzare ogni processo attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
- implementare la continua evoluzione tecnologica delle attrezzature da lavoro aumentando la propria capacità produttiva, nel rispetto dei principi di salute e sicurezza dei propri lavoratori, e la qualità dei servizi
- Implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
- Formare e sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili aziendali nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità, diffondendo la politica e gli obiettivi prefissati;
- Introdurre procedure e strumenti per favorire il dialogo con i lavoratori coinvolgendoli nella vita aziendale
- Implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili;
- Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità.
- Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i riesami periodici della direzione;
- Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione sulla base dei risultati dei riesami.

È quindi precisa volontà della Direzione utilizzare il Sistema di gestione della Qualità quale veicolo per attuare quel processo di miglioramento continuo, i cui obiettivi e traguardi sono stabiliti di volta in volta con il Riesame della Direzione.

In questa ottica di trasparenza e collaborazione, la Politica per la Qualità è resa disponibile al pubblico sul sito internet e trasmessa a tutte le parti interessate se richiesta.

05/10/2023

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione