

La FAM ENERGY SERVICE S.r.l., ha come focus principale il soddisfacimento delle parti interessate interne ed esterne dell'organizzazione stessa.

E' conscia che tali obiettivi possono essere raggiunti attuando un sistema di gestione aziendale che regola, monitora ed esamina periodicamente i processi aziendali atti a garantire, nei confronti dei suoi Stakeholders, welfare aziendale ai propri dipendenti; soddisfacimento dei requisiti qualitativi del servizio offerto e, dunque, il soddisfacimento delle richieste dei propri clienti tramite stretto monitoraggio dell'intero processo di erogazione dello stesso, al fine di tramutare ciò in un elevato grado di soddisfacimento delle aspettative della proprietà, del management, dei dipendenti e di tutte le parti interessate che direttamente o indirettamente contribuiscono alla sostenibilità aziendale e alla business continuity.

Inoltre, ulteriori aspetti fondamentali che la FAM Energy Service S.r.l. ha come argomenti centrali nella propria politica aziendale sono senza dubbio una piena proattività nel rispetto delle norme cogenti applicabili in quanto conscia dell'impatto che esse possono avere sulle attese correnti e future dei propri dipendenti, della comunità locale e delle autorità competenti.

L'organizzazione per garantire quanto detto ha deciso di implementare il proprio sistema di gestione nel pieno rispetto delle norme **UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 45001** adottando come strumenti fondamentali della propria crescita il miglioramento continuo, la valutazione dei rischi e delle opportunità, l'analisi del contesto in cui opera, attività di auditing e riesami periodici.

Pertanto, in sintesi, vengono di seguito definiti gli obiettivi in materia di:

### *Qualità*

- Completo soddisfacimento del cliente;
- Continuo miglioramento dell'efficienza interna, considerato come strumento per raggiungere la soddisfazione del cliente in termini di miglioramento del servizio offerto;
- Valutare i rischi e le opportunità;
- Risposte tempestive alle domande e alle problematiche presentate dai clienti;
- Risposte tempestive alla richiesta di documentazione e preventivi economici;
- Comunicazione, diffusione della politica aziendale, degli obiettivi e dei programmi di attuazione, attraverso specifici piani di comunicazione e attività di informazione al fine di far comprendere gli impegni aziendali all'interno e all'esterno dell'organizzazione;
- Rispetto degli obblighi contrattuali sottoscritti con il cliente.

### *Ambiente*

- Prevenire l'inquinamento e minimizzare l'impatto ambientale nell'erogazione dei servizi offerti;
- Utilizzare le risorse naturali e l'energia in modo efficiente, al fine di contribuire all'economia circolare;
- Sensibilizzare costantemente il personale a comportamenti ambientalmente sostenibili;
- Rispettare gli obblighi di conformità, nonché le procedure e le prassi in essere sia all'interno dell'organizzazione che presso i clienti.

### *Salute e Sicurezza*

- Tutti gli infortuni e le malattie professionali possono e devono essere prevenuti;
- Impegno nel mantenere i luoghi di lavoro dell'organizzazione sicuri e salubri e la promozione del

benessere sul lavoro e di uno stile di vita sano;

- Assicurare che tutti siano responsabili di agire in modo proattivo per eliminare i pericoli, ridurre i rischi e identificare le opportunità di miglioramento incoraggiando una comunicazione aperta con tutti i dipendenti e le parti interessate;
- Rispettare gli obblighi di conformità, nonché le procedure e le prassi in essere sia all'interno dell'organizzazione che presso i clienti.

Per l'attuazione degli obiettivi, l'organizzazione prevede le seguenti azioni:

- Approccio per processi – definizione dei processi e delle attività correlate, utili alla realizzazione dei servizi erogati dalla FAM Energy Service S.r.l.;
- Analisi del Contesto – intesa come determinazione dei fattori esterni e interni rilevanti per le finalità e gli indirizzi strategici che ne influenzino la capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione aziendale;
- Parti Interessate – chiunque possa manifestare una necessità o un bisogno nei confronti degli indirizzi strategici della FAM Energy Service S.r.l. e che ne condizionino le attività;
- Obblighi di conformità – intendendo con tale voce tutti gli aspetti prescrittivi che scaturiscono dal complesso delle norme applicabili alle attività operate dalla FAM Energy Service S.r.l., considerare le norme come livello di partenza per la definizione delle attività di miglioramento;
- Risk Assessment – processo sistematico di valutazione dei rischi associati ai processi, alle attività, all'analisi di contesto, alle esigenze e ai requisiti delle parti interessate, definendone in maniera preventiva l'impatto sulla realizzazione dei servizi della FAM Energy Service S.r.l. ovvero sul raggiungimento degli obiettivi definiti dalla Direzione;
- Miglioramento continuo – solo un approccio analitico, di valutazione oggettiva e di consapevolezza condivisa sono in grado di garantire che sia attuabile il processo di miglioramento continuo;
- Monitoraggio periodico del sistema, risorse competenti, valutazione dei dati e degli indicatori aziendali identificati sono strumenti strategici per l'attuazione del miglioramento continuo del proprio sistema di gestione aziendale.

La Direzione è attivamente impegnata, dunque, nel raggiungimento degli obiettivi sopraesposti e nel coinvolgimento, consultazione, sensibilizzazione e formazione di tutto il personale.

La Politica aziendale è oggetto di riesame periodico da parte della Direzione, al fine di divulgare una informazione sempre aggiornata delle strategie aziendali in materia di Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza.

**Aggiornata al: 01/11/2024**

**La Direzione**

FAM ENERGY SERVICE S.R.L.  
C.E.O.  
Moreno Rizzato