

Servizi Generali Italia S.r.l. opera in un settore fortemente regolamentato, nel quale la conformità del servizio dipende dalla corretta gestione dei requisiti del cliente, dei requisiti cogenti, della documentazione di trasporto e rifiuti, dei fornitori e degli eventuali soggetti terzi coinvolti nell'erogazione del servizio. Mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, applicato al seguente scopo di certificazione:

“Intermediazione, raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi e non pericolosi senza detenzione degli stessi”.

La Direzione conferma il proprio impegno a mantenere un sistema proporzionato alla dimensione aziendale e alla natura delle attività svolte, evitando appesantimenti non necessari ma assicurando adeguato controllo sui processi che incidono sulla qualità del servizio.

La Politica della Qualità è definita secondo i seguenti indirizzi:

- **comprendere e riesaminare periodicamente il contesto aziendale**, le parti interessate e le esigenze dei clienti, con particolare attenzione ai clienti strategici e ai requisiti specifici;
- **erogare servizi conformi ai requisiti** concordati, alle prescrizioni legali applicabili e agli eventuali impegni contrattuali assunti;
- **assicurare correttezza, completezza e tempestività nella gestione** dei servizi di gestione dei rifiuti, anche in relazione all'evoluzione dei sistemi digitali e degli adempimenti applicabili;
- **mantenere sotto controllo la pianificazione** dei servizi, la disponibilità di personale, mezzi, fornitori, trasportatori terzi, impianti autorizzati fornendo le necessarie risorse;
- **gestire i rischi e le opportunità** che possono incidere sulla conformità del servizio, sulla soddisfazione del cliente, sulla continuità operativa, reputazione aziendale e obiettivi;
- **garantire presidi di continuità operativa**, in modo proporzionato alla realtà aziendale, per fronteggiare interruzioni significative, ritardi, indisponibilità di mezzi, personale, sistemi informatici, viabilità o fornitori critici;
- **assicurare che il personale sia consapevole**, del proprio ruolo, dei requisiti applicabili e delle regole di comportamento da rispettare, in particolare presso i siti dei clienti;
- **selezionare, controllare e riesaminare i fornitori** rilevanti per la qualità del servizio, considerando autorizzazioni, competenze, affidabilità, conformità documentale e capacità di rispettare i requisiti applicabili;
- **considerare gli aspetti ambientali, di salute e sicurezza**, ADR e conformità normativa nella misura in cui essi costituiscono requisiti cogenti, contrattuali o condizioni necessarie per l'erogazione conforme del servizio;
- **perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione** per la Qualità attraverso gestione dei reclami, obiettivi, indicatori, audit, riesame della Direzione e aggiornamento delle prassi operative quando necessario.

La presente Politica è comunicata internamente, resa disponibile alle parti interessate ove appropriato e riesaminata periodicamente per verificarne l'adeguatezza rispetto allo scopo, al contesto aziendale, ai requisiti dei clienti, ai rischi e opportunità e agli obiettivi definiti dalla Direzione.