

	<b>SISTEMA QUALITA'</b>	<b>POL</b>
	<b>POLITICA QUALITA'</b>	<b>REV 00</b> <b>13/01/2025</b>

### SCOPO

Il presente documento enuncia gli indirizzi generali e gli obiettivi cui tendere per un continuo miglioramento dei servizi e dei prodotti garantiti ai clienti ed una crescita costante e duratura dell'azienda.

### MISSION AZIENDALE

Terma Energia aspira a consolidarsi come partner affidabile per i clienti, assicurando reciproca soddisfazione e una posizione di leadership nel settore creando ambienti sempre più salubri. L'obiettivo principale è quello di migliorare la qualità dell'aria e della vita attraverso impianti funzionali e innovativi attraverso soluzioni personalizzate e all'avanguardia realizzate grazie a competenze tecniche e organizzative solide

### PRINCIPI

I principi che devono guidare l'operato di Terma Energia sono i seguenti.

#### IL RISPETTO DEGLI INDIRIZZI STRATEGICI DELLA DIREZIONE

La pianificazione degli obiettivi aziendali e delle performance dei processi è di fondamentale importanza. La Direzione Generale analizza preventivamente il contesto in cui opera l'organizzazione, valutando opportunità di business e rischi principali legati ai servizi e prodotti offerti. Questo principio garantisce una guida chiara per l'organizzazione e assicura la continuità del business per clienti e parti interessate.

#### IL RISPETTO DEI REQUISITI DEL CLIENTE

Tutti gli accordi contrattuali devono essere rispettati nei tempi, nelle condizioni economiche e nella qualità del servizio. È essenziale comprendere e soddisfare sia le esigenze implicite del cliente, sia quelle non esplicitamente chiarite negli accordi contrattuali perché date per scontate o considerate secondarie, al fine di garantire un valore aggiunto alle prestazioni aziendali. Ogni segnalazione da parte del cliente o delle parti interessate deve essere riportata alla Direzione Generale per una valutazione attenta.

#### IL RISPETTO DEI REQUISITI LEGISLATIVI

Per una crescita costante dell'azienda è considerato cruciale dalla Direzione Generale il continuo aggiornamento circa le novità legislative e l'applicabilità delle stesse alla realtà nella quale l'organizzazione opera. Il rispetto delle leggi a livello europeo, nazionale, regionale, provinciale e comunale è un aspetto fondamentale per garantire la continuità operativa dell'organizzazione in un mercato sempre più complesso. Il mercato e il contesto vanno sempre più in una direzione di complicatezza gestionale, burocratica e amministrativa e questo aspetto è sempre più importante per garantire continuità all'organizzazione.

	SISTEMA QUALITA'	POL
	POLITICA QUALITA'	REV 00 13/01/2025

### LA SODDISFAZIONE DI TUTTO IL PERSONALE

La Direzione Generale tra tutte le risorse coinvolte nell'operatività aziendale considera nettamente prevalente il fattore umano. Da questo passa il valore aggiunto che l'organizzazione può garantire ai propri clienti e la funzione sociale stessa dell'operato imprenditoriale.

In questo senso il personale è formato, informato e consapevole riguardo ai pericoli presenti nelle attività svolte, siano essi generali o specifici. La formazione del personale è aggiornata costantemente nel rispetto delle cogenze normative. Un personale motivato e preparato contribuisce direttamente al successo aziendale.

### LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La crescita aziendale è strettamente legata alla soddisfazione del cliente. L'area commerciale e la Direzione Generale monitorano costantemente il livello di soddisfazione attraverso un dialogo continuo con i referenti. Per rafforzare questo aspetto, l'azienda ha implementato e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale ISO 9001.

### IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELL'EFFICACIA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale adotta i principi della qualità per il miglioramento continuo, monitorando costantemente dati e attività per identificare le possibili aree di miglioramento e garantire il corretto funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001.

L'impegno dell'azienda nel garantire la qualità dei propri prodotti e servizi si traduce in azioni concrete per il miglioramento costante, la soddisfazione del cliente e la crescita sostenibile dell'organizzazione.

Magenta, 13/01/2025

**La Direzione Generale**

  

 TERMA ENERGIA S.R.L.  
 "Sett. Legale e Operative"  
 Via Rossetto Pini, 75 - 20113 MAGENTA (MI)  
 Tel. 02 23368837 - Cod. Fisc. P.Iva 05244450365  
 Registro Imprese di Milano R.E.A. n. 1998911  
 Codice 901 5184058