

qualità del servizio

Al centro del nostro impegno c'è la qualità del servizio e la soddisfazione dei clienti

La direzione aziendale, consapevole di operare in un ambiente sempre più competitivo e selettivo, e ricercando la soddisfazione delle **aspettative e delle esigenze dei propri clienti** e del proprio **personale**, ha riconosciuto nella **qualità il fattore strategico da perseguire**



sistema di gestione e miglioramento continuo

- Il Parmense si impegna al **mantenimento e miglioramento continuo del proprio sistema di gestione per la qualità** conforme alla Norma UNI EN ISO 9001: 2015
- Il Parmense si impegna a **soddisfare i requisiti applicabili** (requisiti legislativi e requisiti di conformità delle parti interessate)
- Il sistema di gestione del Parmense è basato su un approccio di **risk-based thinking** che consente di determinare e gestire i fattori di rischio
- Il Parmense si impegna a **ridurre le non conformità**, attraverso un'analisi sistematica delle cause e l'avviamento delle necessarie azioni correttive



attenzione al cliente

- Il Parmense si impegna ad **individuare tutte le esigenze implicite ed esplicite del cliente**, al fine di soddisfarle e di instaurare legami di reciproca fiducia
- Il **miglioramento dell'interazione con i propri clienti e partner**, attraverso l'esame delle specifiche esigenze e la comunicazione chiara e completa, viene costantemente perseguito



gestione delle risorse umane

- Il **miglioramento del livello professionale** del personale, attraverso una costante attività di formazione ed un dialogo continuo, è considerato un fattore strategico da perseguire
- Tutti i dipendenti, impiegati e personale viaggiante, vengono **sensibilizzati sui temi di qualità** attraverso una costante attività di informazione/ formazione e coinvolgimento
- Il Parmense si impegna ad aumentare l'attenzione nei confronti della **qualità della vita** dei propri dipendenti e della conciliazione lavoro-vita privata, mediante l'applicazione di opportune modalità di pianificazione e gestione delle attività



mezzi ed attrezzature

- Il Parmense si impegna a mantenere un **parco mezzi adeguato ed aggiornato**, attraverso una accurata gestione delle manutenzioni preventive ed una politica di costante rinnovo
- Il Parmense **ricerca** con continuità **soluzioni tecnologiche innovative** per le attrezzature di lavoro

salute e sicurezza

Al centro del nostro impegno c'è la salute e la sicurezza dei lavoratori

La direzione aziendale, consapevole della rilevanza della tutela della **Salute dei Lavoratori e della sicurezza degli Ambienti di Lavoro**,
si impegna a considerare la presente **Politica per la Salute e Sicurezza**
come **parte integrante della propria attività e come impegno strategico aziendale**



- La **sicurezza e salute** di tutti i dipendenti sono **valori fondamentali dell'etica sociale** del Parmense e per tale motivo Il Parmense ricerca le **migliori condizioni possibili di Salute e Sicurezza** sul lavoro
- Il Parmense si impegna al **rispetto di tutte le leggi applicabili in materia di salute e sicurezza** sul lavoro, nonché il **rispetto delle politiche e delle procedure aziendali e delle disposizioni in materia di sicurezza impartite dai singoli Clienti**



- **Ogni suggerimento o proposta** da parte dei dipendenti in ordine alla salute e sicurezza è **preso in considerazione dalla Direzione**
- Tutti gli **infortuni ed incidenti/mancati incidenti vengono registrati ed analizzati** al fine di rilevarne le cause e procedere con le necessarie **azioni correttive**
- Il Parmense promuove una **cultura della prevenzione e della salvaguardia della salute e sicurezza** dei lavoratori per garantire un rafforzamento della coscienza e responsabilità da parte di tutti i dipendenti
- Tutti i dipendenti partecipano periodicamente ad **attività di formazione ed addestramento**, approfondendo sia le conoscenze tecniche generali che quelle specifiche relative ai rischi connessi ai servizi svolti



- Il Parmense si impegna ad utilizzare **attrezzature operative idonee e sottoposte ai controlli periodici di legge**
- Il Parmense si impegna a fornire a tutto il personale operativo i **dispositivi di protezione individuale e le istruzioni** necessarie per garantire un corretto utilizzo degli stessi

ambiente

Al centro del nostro impegno c'è la riduzione dell'impatto ambientale delle attività e il miglioramento delle nostre prestazioni ambientali

La direzione aziendale è consapevole che lo stoccaggio e la movimentazione dei materiali deve essere gestito con professionalità e competenza ed è attenta all'impatto che la propria attività può avere sull'ambiente circostante.



- Il Parmense si impegna al **rispetto di tutte le leggi applicabili in materia ambientale**, nonché il **rispetto delle politiche e delle procedure aziendali**
- Il Parmense si impegna a tenere **sotto costante controllo l'inquinamento acustico ed atmosferico** dei propri mezzi con una attenta manutenzione programmata
- Tutti i dipendenti, impiegati e personale viaggiante, vengono **responsabilizzati sui temi dell'ambiente** per garantire un rafforzamento della coscienza e responsabilità ambientale di tutto il personale

security

Al centro del nostro impegno c'è la protezione delle persone, delle merci e delle proprietà aziendali

La direzione aziendale è consapevole dell'importanza di **proteggere da furti, atti vandalici ed eventi dolosi** in genere persone, merci, mezzi ed infrastrutture



- Il Parmense si impegna a **proteggere le persone** ed a **salvaguardare l'integrità delle merci** oltre che delle **informazioni riservate** affidate dal cliente. A tal fine vengono sviluppate apposite **procedure** ed attuati gli **interventi** necessari ad **assicurare la security**
- Tutti i dipendenti, impiegati e personale viaggiante, vengono **responsabilizzati sulle problematiche di security**
- L'accesso dei terzi all'interno degli uffici e delle zone di deposito è **consentito solo dopo formale identificazione** delle persone da parte del personale incaricato

consumo di alcol e sostanze stupefacenti

La direzione aziendale ha riconosciuto l'importanza di poter contare, per lo svolgimento della sua attività, su personale dipendente e collaboratori in condizioni fisiche e mentali idonee ad operare nelle migliori condizioni

Sono state redatte alcune norme di comportamento per il mantenimento di un adeguato livello di attenzione durante lo svolgimento delle attività



- E' vietato l'uso di bevande alcoliche e di sostanze stupefacenti durante l'orario di lavoro
- E' vietata, durante la sosta per il pasto, l'assunzione di alcol
- E' vietato presentarsi sul luogo di lavoro in stato di ebbrezza alcolica o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti
- Fuori dall'orario di lavoro, bere sempre in maniera responsabile e essere consapevoli dell'effetto dell'alcol sul vostro comportamento. **Con il termine consumo responsabile indichiamo un modo di bere moderato, al momento giusto, nel posto giusto e per i motivi giusti**

provvedimenti disciplinari

Il dipendente colto in flagrante è passibile di provvedimenti disciplinari previsti dal contratto di lavoro ed invitato a lasciare il luogo di lavoro immediatamente, in attesa di ulteriori decisioni della direzione

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) adottato dal Parmense viene descritto nel Manuale del SGQ e viene attuato mediante Procedure ed Istruzioni Operative create allo scopo di individuare le responsabilità, le modalità operative, i controlli ed i miglioramenti per ogni processo, produttivo e di supporto.

La Direzione del Parmense si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse necessarie all'ottenimento degli obiettivi fissati nelle presenti Politiche.

Tutti i dipendenti sono direttamente responsabili della corretta applicazione dei principi riportati nelle Politiche del Parmense. A tale scopo Il Parmense si impegna a fornire la formazione più idonea ai propri dipendenti allo scopo di sensibilizzarli e responsabilizzarli sull'argomento.