

## LA SCELTA NATURALE OVUNQUE IN ITALIA SUPERANDO LE ATTESE DEL CLIENTE

In un mercato sempre più ricco di concorrenti, l'eccellenza, la superiorità e la competitività sono fattori chiave per il successo e l'affermazione.

La politica integrata qualità, ambiente e sicurezza è un sistema completo che coinvolge tutti i processi dell'Azienda e che pone come punto d'importanza strategica alcuni fondamentali obiettivi da raggiungere per eccellere, superare, competere.

Tali obiettivi prioritari di Carglass Italia sono la piena soddisfazione tanto dei Clienti quanto delle proprie Risorse Umane, con particolare attenzione al rispetto della normativa a favore dell'ambiente e della sicurezza, unitamente al miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.

Per il raggiungimento di questi obiettivi strategici, l'Azienda ha identificato un complesso di persone, procedure, strumenti e risorse diverse definito Sistema di Gestione della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza di dipendenti e clienti.

Una parte fondante di tale Sistema è l'attuazione di un programma di miglioramento continuo, condotto secondo alcune importanti linee guida.

### Obiettivo QUALITA'

- **ATTENZIONE:** Carglass Italia è costantemente impegnata a prestare la massima attenzione al cliente/utente, tanto esterno quanto interno, per garantire sempre la sua completa soddisfazione, come fattore chiave per il successo.
- **ECCELLENZA:** Carglass Italia si prefigge un miglioramento continuo delle proprie competenze e della professionalità delle sue risorse.
- **ANTICIPAZIONE:** per esprimere l'eccellenza un elemento determinante è la capacità di comprendere, anzi di anticipare i bisogni dei clienti e le opportunità del mercato. Ecco perché gli obiettivi e le attività dell'Azienda sono soggetti a verifiche ed evoluzioni continue per garantire la loro aderenza e coerenza tanto con le nuove disposizioni legislative quanto con le trasformazioni della realtà economica.
- **EVOLUZIONE:** l'eccellenza presuppone la capacità di non fermarsi. Quindi anche di proseguire in un costante processo di evoluzione, d'innovazione e di incremento dei servizi messi a disposizione del Cliente.
- **QUALITA':** impegno primario è la soddisfazione dei requisiti del Sistema di Gestione della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza attraverso l'analisi e il miglioramento dei processi. Anche a tal fine l'azienda si pone come obiettivo l'ottenimento della certificazione integrata di tutti i suoi Sistemi.

### Obiettivo AMBIENTE

- **TUTELA AMBIENTALE:** costante attenzione è posta a tutti gli aspetti ambientali all'interno del contesto sociale e territoriale in cui Carglass Italia è inserita, con particolare sensibilità per le risorse utilizzate, la corretta gestione dei rifiuti e la riduzione delle emissioni derivanti dall'esercizio delle proprie attività.
- **CONTROLLO:** per una valutazione costante, Carglass Italia ha predisposto strumenti di controllo e di misurazione degli impatti ambientali, verificandone ad intervalli prestabiliti applicazione e risultati. Inoltre, per prevenire e ridurre tali impatti, effettua valutazioni in merito alle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili.

## Obiettivo SICUREZZA

- **PREVENZIONE E PROTEZIONE:** la salute e la sicurezza delle Risorse Umane sono punti di costante attenzione. L'impegno dell'Azienda si concretizza nell'utilizzo di strumenti, dispositivi e modalità operative che soddisfano sempre tutti i più severi requisiti. Inoltre particolare cura è posta all'eliminazione dei pericoli alla fonte.
- **FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE:** al fine di promuovere al massimo la sicurezza, Carglass Italia si impegna nella formazione specifica delle proprie risorse e nella garanzia dell'efficacia delle risposte a situazioni di emergenza interna o esterna.

## Obiettivo INTEGRAZIONE

- **COINVOLGIMENTO:** l'Azienda opera attivamente per coinvolgere i propri fornitori e partner nel piano di miglioramento aziendale sulle tematiche collegate al Sistema di Gestione della Qualità, dell'Ambiente e della Sicurezza.
- **CONDIVISIONE:** la Direzione di Carglass Italia si impegna a sensibilizzare e coinvolgere tutto il personale nelle problematiche inerenti la qualità e la responsabilità sociale (ambiente, sicurezza, etica e solidarietà).