

	<b>A.R.C.A. SRL</b>	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	Em. 4	Emessa il 15 luglio 2019
			Rev. 4	

## La Qualità sopra tutto

Il nostro obiettivo è

***La massima soddisfazione del cliente  
nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze,  
ottenuta grazie alla erogazione dei servizi di:***

**Riparazione ed assistenza di veicoli industriali e autobus Volvo.  
Vendita di parti di ricambio Volvo.**

***i quali devono soddisfare i requisiti dichiarati dal cliente e quelli cogenti applicabili.***

Noi raggiungeremo questo obiettivo con una strategia basata sui seguenti punti.

### **Attenzione focalizzata al cliente**

La qualità è la misura delle nostre prestazioni, così come sono percepite dai nostri clienti. Il nostro successo sul mercato dipende dalla nostra abilità di:

- capire e soddisfare i requisiti del cliente ed i requisiti cogenti applicabili,
- mantenere gli impegni presi con i nostri clienti,
- superare le aspettative dei nostri clienti.

Per avere successo dobbiamo fare meglio dei nostri concorrenti.

### **Leadership**

La Direzione mostra un chiaro impegno per la qualità tramite:

- chiara comunicazione degli obiettivi, assicurandosi che questi siano capiti, condivisi e continuamente perseguiti,
- sviluppo delle competenze e della consapevolezza di ogni persona,
- decisioni basate su dati oggettivi, in una prospettiva ampia e di lungo termine.

### **Coinvolgimento**

Ognuno deve:

- essere responsabile per la qualità del proprio lavoro,
- avere una visione chiara e coerente degli obiettivi aziendali e dei propri obiettivi,
- collaborare con gli altri per contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi

### **Approccio per processi**

Dobbiamo identificare, descrivere e migliorare continuamente i nostri processi:

- pianificando le nostre attività, che devono essere svolte in accordo alle procedure stabilite,
- prevenendo le cause di errore, piuttosto che correggere gli errori fatti,
- stabilendo obiettivi misurabili per i nostri processi,
- lavorando per raggiungere tali obiettivi,
- confrontandoci con gli altri ed imparando da chi fa meglio di noi.

La politica viene comunicata ai dipendenti e a tutti coloro che lavorano per conto dell'organizzazione e comunque è resa disponibile alle parti interessate e a chiunque la richieda.

	<b>A.R.C.A. SRL</b>	<b>POLITICA AMBIENTALE</b>	Em. 4	Emessa il 15 luglio 2019
			Rev. 4	

**A.R.C.A. SRL**, considera il rispetto dell'ambiente un vero e proprio valore aziendale. Facendo proprio quanto espresso dalle politiche di Volvo, si impegna a tradurne i principi comuni nello svolgimento delle proprie attività:

**Riparazione ed assistenza di veicoli industriali e autobus Volvo.  
Vendita di parti di ricambio Volvo.**

**Erogazione dei servizi previsti dall'art.2 lettera i) e dall'art.6 comma 4 del Decreto Ministeriale 10 Agosto 2007 Ministero dello Sviluppo Economico e dai Regolamenti (UE) n°165/2014, 2016/799 e s.m.i. in materia di tachigrafi digitali ed intelligenti.**

Grazie a questi strumenti, **A.R.C.A. SRL** potrà acquisire un vantaggio competitivo e contribuire ad uno sviluppo sostenibile,

**In ottica di Approccio globale:**

- tenendo in considerazione il ciclo di vita complessivo di prodotti, operazioni e servizi di pertinenza sia promossi che utilizzati;
- mantenendo una posizione di leader in termini di protezione dell'ambiente, considerando le normative applicabili e gli altri regolamenti in vigore come requisiti minimi;
- lavorando al fine di proteggere l'ambiente da potenziali danni e degrado causati dalla propria attività, sulla base del contesto in cui l'azienda opera;
- facendo della prevenzione dell'inquinamento un prerequisito per tutte le operazioni svolte già a partire dai servizi e prodotti acquistati;
- incoraggiando i fornitori, e le altre parti interessate all'interno della nostra sfera di influenza ad adottare i principi contenuti in questa politica;
- assicurando la cooperazione con le autorità pubbliche e le altre parti interessate.

**In ottica di Miglioramento continuo:**

- valutando le migliori tecnologie disponibili sul mercato, praticabili dal punto di vista economico;
- formulando, comunicando e monitorando obiettivi specifici volti al miglioramento delle prestazioni ambientali e alla conseguente riduzione degli impatti ambientali;
- coinvolgendo i dipendenti nell'implementazione e sviluppo del sistema di gestione;
- garantendo la necessaria sensibilizzazione e formazione di tutto il personale.

**In ottica di Sviluppo tecnico:**

- riducendo l'utilizzo di materiali dannosi per l'ambiente.

**In ottica di Efficienza delle risorse:**

- minimizzando il consumo di energia e materie prime;
- minimizzando la produzione di rifiuti e residui ottimizzandone la gestione in modo da agevolare il loro recupero.

La politica viene comunicata ai dipendenti e a tutti coloro che lavorano per conto dell'organizzazione e comunque è resa disponibile alle parti interessate e a chiunque la richieda. Il riesame della Politica ambientale, da parte della Direzione, avviene periodicamente in occasione del riesame del sistema integrato, alla luce dei risultati degli audit interni e di eventuali cambiamenti intervenuti.

	<b>A.R.C.A. SRL</b>	<b>POLITICA AZIENDALE E DELLE RISORSE UMANE</b>	Em. 4	Emessa il 15 luglio 2019
			Rev. 4	

**A.R.C.A. SRL** ha definito la politica sulle attività aziendali che include i seguenti aspetti:

- Impegnarsi a ricevere i clienti sempre con gentilezza e professionalità.
- Garantire un elevato standard qualitativo mediante tecnici particolarmente qualificati, uso dei più recenti strumenti e metodi di diagnosi così come di ricambi originali Volvo.
- concordare con il cliente gli interventi che verranno eseguiti, il relativo prezzo e tempistica. Incoraggiare il dialogo con il cliente e dare la possibilità di esprimere suggerimenti o lamentele
- concedere crediti e relativi limiti ai clienti dopo una attenta valutazione attraverso un'attività di controllo al front-office e comunque in collaborazione con l'amministrazione officina;
- verificare puntualmente i crediti verso clienti soprattutto in base alle potenzialità degli stessi;
- gestire le scorte di magazzino secondo le impostazioni ed i sistemi definiti del costruttore-importatore;

Inoltre, **A.R.C.A. SRL** ha definito una politica relativa alle risorse umane riconoscendo l'importanza dei seguenti elementi:

- considerare i dipendenti come la risorsa aziendale più importante e attiva; da sempre è ritenuto strategico per l'azienda creare un rapporto con il personale duraturo e stimolante;
- sviluppare la capacità di attrarre, guidare e fidelizzare i dipendenti maggiormente qualificati; al tempo stesso garantire la formazione continua ritenuta strumento necessario per migliorare soprattutto coloro che hanno maggiori difficoltà di approccio al prodotto e processo. Tutti debbono avere l'opportunità di crescere garantendo incentivazioni per il personale con maggiori potenzialità;
- migliorare costantemente la motivazione e il coinvolgimento dei dipendenti nelle attività di vendita di ricambi e servizi, sviluppando il concetto di squadra;
- assicurarsi che ogni dipendente possieda le qualifiche necessarie allo svolgimento delle proprie mansioni; per coloro che dimostrano attitudine e buona volontà è offerta la possibilità di ampliare le conoscenze tecniche ed il livello di responsabilità;
- procedere a valutazioni annuali del personale mediante gli strumenti offerti dal sistema di gestione qualità e ambiente al fine di programmare corsi di formazione specifici.