05.09.2025

Politica della Qualità

Arianna Ambiente S.r.l.
Società Benefit

ARIANNA AMBIENTE

Gestiamo i rifiuti, proteggiamo il futuro

POLITICA AZIENDALE

Rev2 del documento approvata dal CDA in data 19/05/2022

OBIETTIVI

Gli obiettivi sono i seguenti:

- AUMENTARE IL FATTURATO E LA MARGINALITA'
- MIGLIORARE IL CONTROLLO DEI COSTI INTERNI
- INNALZARE IL VALORE REALE E PERCEPITO DAL CLIENTE NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI DI
- RAFFORZARE LA NOTORIETÀ E LA RICONOSCIBILITÀ DEL MARCHIO ARIANNA AMBIENTE

Per raggiungere questi obiettivi la politica aziendale si baserà sui seguenti fattori strategici:

A. **CENTRALITÀ DEL CLIENTE:** il cliente è al centro del nostro progetto e deve sentirsi al centro del nostro progetto quindi in ogni occasione dobbiamo dirglielo e poi dimostrarlo. Ogni servizio deve essere pensato per la sua utilità e per generare valore per il Cliente. Dobbiamo pensare e dimostrare di lavorare per la sua azienda come se fosse il nostro.

B. **INNOVAZIONE:** viene favorita l'innovazione sia in termini di servizio che di processo. La tecnologia deve ridurre al minimo tempi e risorse dedicate ad attività a basso valore aggiunto e deve favorire e migliorare la relazione con i clienti/fornitori e l'impatto sull'ambiente. Si vuole rafforzare il processo di digitalizzazione. L'innovazione deve riguardare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi con particolare riguardo al concetto di semplificazione.

C. **MARKETING E COMUNICAZIONE:** sono due aspetti centrali per rafforzare la notorietà e la riconoscibilità del nostro brand. Oltre alla comunicazione tradizionale (giornali, sponsorizzazioni) verrà strutturata e rafforzata la comunicazione su canali digitali. L'attività ordinaria verrà affiancata da iniziative di risalto mediatico per amplificare la reputation e fare branding. L'ufficio marketing e comunicazione lavora per individuare dove viene creato valore per il cliente.

D. **RETE DI FORNITORI CONSOLIDATA:** Arianna Ambiente si distingue per il rapporto duraturo e collaborativo instaurato con i propri fornitori. Selezioniamo solo partner affidabili, che dimostrano costantemente competenza e serietà nel rispetto della normativa vigente. La conformità alle leggi ambientali è per noi condizione imprescindibile. Richiediamo ai nostri fornitori anche competitività dal punto di vista del prezzo, senza mai trascurare la qualità del servizio offerto. Questa sinergia ci consente di garantire ai nostri clienti soluzioni efficienti, sicure e sostenibili.

A fronte di questi presupposti la Direzione si impegna a:

A. Definire obiettivi chiari e misurabili all'inizio di ogni anno;

B. Verificare periodicamente l'adeguatezza della propria politica agli obiettivi individuati;

C. Verificare i risultati conseguiti e promuovere azioni migliorative;

D. Assicurare un approccio orientato alla prevenzione dei problemi;

E. Rispettare le normative e soddisfare i requisiti del Cliente;

F. Coinvolgere tutto il personale interessato incoraggiando qualsiasi iniziativa tesa al continuo miglioramento;

G. Condividere e comunicare a tutti i livelli i Valori aziendali e la Politica Integrata;

H. Incrementare l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione Integrato focalizzando l'attenzione sul cliente e sul rispetto dei requisiti normativi;

I. miglioramento continuo dei processi finalizzato ad assicurare la soddisfazione dei clienti e le performance ambientali;

J. Garantire la corretta gestione dei rifiuti sia presso la sede che presso i clienti attraverso le attività di consulenza e intermediazione;

K. Adottare le migliori tecnologie applicabili al settore nel quale opera per minimizzare i consumi di energia, carta ed acqua, riducendo gli sprechi e la produzione di rifiuti;

L. Mantenere implementato un efficace sistema di gestione integrato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 improntato su un approccio di Risk based thinking che consente di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi e di mettere in atto azioni che consentano di minimizzare gli effetti negativi e cogliere le opportunità.

VISION

Essere un punto di riferimento nell'intermediazione rifiuti, offrendo soluzioni innovative e sostenibili. Gestiamo i rifiuti per proteggere l'ambiente e costruire un futuro responsabile.

MISSION

Offrire servizi di intermediazione rifiuti sicuri, trasparenti e conformi alla normativa. Collaborare con fornitori affidabili e competitivi per garantire qualità e sostenibilità. Trasformare la gestione dei rifiuti in un processo che tutela l'ambiente e protegge il futuro.

I CREDO DI ARIANNA AMBIENTE

- **Centralità del Cliente:** Il cliente è al centro della nostra organizzazione; ogni nostra azione nasce e si conclude con la sua soddisfazione. Siamo impegnati nell'ascolto attivo e nel costruire relazioni di fiducia.
- **Impegno e Passione:** Crediamo che il lavoro svolto con passione, metodo e dedizione sia la chiave per il raggiungimento degli obiettivi e del miglioramento continuo.
- **Onestà e Integrità:** Operiamo sempre con onestà, trasparenza e correttezza, consapevoli che il successo duraturo nasce dal rispetto di sé stessi, degli altri e delle normative.
- **Centralità dei Fornitori Strategici:** Riconosciamo l'importanza dei fornitori strategici nel garantire la qualità e la continuità dei nostri servizi. Costruiamo rapporti basati su affidabilità, rispetto delle normative, competitività e collaborazione a lungo termine.
- **Valorizzazione delle Persone:** La qualità dei nostri servizi dipende dalla qualità delle persone che collaborano con noi: dipendenti, clienti e fornitori. Puntiamo costantemente all'eccellenza.
- **Qualità nella Presentazione:** Offriamo servizi utili, semplici e intuitivi, presentati in modo chiaro e professionale.
- **Cortesia e Disponibilità:** Ci distinguiamo per cortesia, disponibilità e rispetto nei rapporti con tutti gli interlocutori, facilitando collaborazioni proficue.
- **Responsabilizzazione:** Favoriamo la responsabilizzazione delle persone, certi che solo così possano esprimere il massimo potenziale. La selezione e la formazione sono cruciali.
- **Semplicità ed Efficacia:** Puntiamo alla massima efficacia attraverso la semplicità, che deriva da una conoscenza approfondita e dalla continua ricerca di soluzioni ottimali.
- **Professionalità e Competenza:** Manteniamo autorevolezza attraverso la competenza, l'aggiornamento continuo e l'adesione ai più alti standard di settore.

I VALORI ORGANIZZATIVI

ARIANNA AMBIENTE deve realizzare la propria mission nell'assoluto rispetto dei seguenti valori:

FIDUCIA-ASSUNZIONE DI RESPONSABILITA'

Perché abbiamo scelto la fiducia?

La fiducia è un atteggiamento di tranquillità e sicurezza che deriva dalla convinzione che qualcuno o qualcosa corrisponda alle proprie aspettative, alle proprie attese e speranze. Alla base di qualsiasi relazione personale positiva crediamo ci debba essere fiducia.

Quale è il significato interno di questo valore?

All'interno dell'organizzazione desideriamo che venga data autonomia per la propria funzione, che venga impiegata la delega, che i collaboratori siano incentivati alla condivisione.

Quale è il significato esterno di questo valore?

Vogliamo che il Cliente percepisca ARIANNA AMBIENTE come un partner affidabile che risponda o superi le sue aspettative.

Che impegno si prende l'azienda per rispettare questo valore?

L'azienda desidera:

- applicare una politica contrattuale chiara, che garantisca un percorso di crescita delineato e equo;
- attuare un piano welfare per i propri collaboratori;
- utilizzare lo smart work;
- concedere la delega al management;
- affidare un ruolo adatto per competenza e predisposizione ad ogni collaboratore.

Che impegno si prende il management per rispettare questo valore?

Il management si impegna a:

- rendere i collaboratori autonomi e farli crescere per competenze tecniche e trasversali;
- delegare determinate attività ai propri collaboratori;
- dare spazio alla proattività;
- prendersi in carico il compito nel rispetto del ruolo affidato;
- affidare un ruolo adatto per competenza e predisposizione ad ogni collaboratore.

Che impegno si prende lo staff per rispettare questo valore?

Lo staff si impegna a:

- una condivisione onesta ed oggettiva;
- sdoganare la ricerca del colpevole;
- effettuare l'ascolto attivo;
- prendersi in carico il compito nel rispetto del ruolo affidato.

PROFESSIONALITA' ED ETICA

Perché abbiamo scelto la professionalità?

Crediamo che solo lavorando in maniera coerente e rispettando l'etica professionale si possa conquistare la fiducia dell'altro.

Quale è il significato interno di questo valore?

È importante svolgere il nostro lavoro con competenza, efficienza, attenzione ai dettagli ed etica del ruolo occupato.

Quale è il significato esterno di questo valore?

Vogliamo essere in grado di offrire ai nostri Clienti competenze in modo trasparente, coerente con le promesse fatte e rispettando l'etica professionale.

Che impegno si prende l'azienda per rispettare questo valore?

L'azienda si impegna per:

- mettere a disposizione le risorse necessarie con l'obiettivo dello sviluppo delle competenze dei propri collaboratori (Piano Formativo);
- garantire la presenza di un codice Etico condiviso con l'organizzazione;
- garantire la presenza di una struttura in grado di gestire le situazioni ambigue (ODV).

Che impegno si prende il management per rispettare questo valore?

Il management dimostra la propria professionalità attraverso:

- la voglia di tenersi costantemente aggiornato secondo le evoluzioni della normativa tecnica per l'erogazione del servizio;
- la partecipazione alla definizione del proprio Piano Formativo e quello dei propri collaboratori;
- il rispetto del Piano Formativo;
- lo svolgimento del proprio compito nel rispetto del Codice Etico aziendale e segnalando eventuali situazioni ambigue.

Che impegno si prende lo staff per rispettare questo valore?

Lo staff dimostra la propria professionalità attraverso:

- la voglia di tenersi costantemente aggiornato secondo le evoluzioni della normativa tecnica per l'erogazione del servizio;
- la partecipazione alla definizione del proprio Piano Formativo;
- il rispetto del Piano Formativo;
- lo svolgimento del proprio compito nel rispetto del Codice Etico aziendale e segnalando eventuali situazioni ambigue.

CONCRETEZZA E MARGINALITA'

Perché abbiamo scelto la marginalità?

ARIANNA AMBIENTE crede che la marginalità sia il principio fondamentale che ci consente di perdurare nel tempo, di garantire gli standard di qualità elevati e di investire nell'ottica di un miglioramento continuo. Crediamo fortemente che sia indispensabile rendere concreti e misurabili i valori in cui crediamo.

Quale è il significato interno di questo valore?

Svolgiamo il nostro lavoro ponendo attenzione alla marginalità ("ricavi" – "costi") distinguendo sempre il target cliente e target servizio. Vogliamo darci obiettivi SMART (semplici, misurabili, attuabili, rilevanti e temporizzati)

Quale è il significato esterno di questo valore?

Ci impegniamo per garantire al Cliente un servizio professionale, di qualità e ad un prezzo equo, che ci permetta di raggiungere l'equilibrio tra garanzia di continuità di servizio e miglioramento continuo dei nostri servizi. Mantenere le promesse fatte al Cliente a livello di servizio tecnico, di facilità di contatto e di dialogo aperto.

Che impegno si prende l'azienda per rispettare questo valore?

L'azienda vuole stabilire obiettivi condivisi, semplici, misurabili, attuabili, rilevanti e temporizzati per garantire la sostenibilità; è inoltre compito dell'azienda validare le modalità di raggiungimento degli obiettivi.

Che impegno si prende il management per rispettare questo valore?

Il management, per garantire la marginalità, si impegna a:

- partecipare alla definizione dell'obiettivo;

- collaborare per definire (ed eventualmente revisionare) le modalità di raggiungimento degli obiettivi;
- monitorare i risultati in maniera continuativa;
- Agire coerentemente con quanto dichiarato

Che impegno si prende lo staff per rispettare questo valore?

Lo staff si impegna per:

- conoscere gli obiettivi aziendali;
- garantire la migliore gestione del proprio tempo per poter raggiungere gli obiettivi prefissati;
- proporre possibili vie di miglioramento;
- Agire coerentemente con quanto dichiarato

VALORIZZAZIONE DEL SINGOLO COME PARTE DEL GRUPPO

Perché abbiamo scelto la valorizzazione del singolo come parte del gruppo?

Crediamo nella crescita e nella maturazione di ogni singolo individuo come parte della squadra: è il metodo per fidelizzare i collaboratori e raggiungere gli obiettivi di Fiducia e Qualità.

Quale è il significato interno di questo valore?

ARIANNA AMBIENTE è fermamente convinta che solo attraverso la formazione e il dialogo si possono accrescere le competenze personali (che siano soft o hard).

Quale è il significato esterno di questo valore?

Abbiamo l'obiettivo di garantire un team di lavoro costantemente formato, in grado di lavorare in squadra e motivato a soddisfare le esigenze del Cliente.

Che impegno si prende lo staff per rispettare questo valore?

I componenti dello staff si impegnano a:

- condividere il proprio lavoro con i colleghi;
- conoscere il lavoro altrui e farsene promotore con il cliente

SOSTENIBILITA'

Perché abbiamo scelto la sostenibilità?

- **Sostenibilità come valore aggiunto:** Consideriamo la sostenibilità sociale, economica e ambientale come principio base per generare valore nel tempo. Ci impegniamo a essere una realtà etica e inclusiva, nel rispetto delle persone, dell'ambiente e delle condizioni di lavoro.

Quale è il significato interno di questo valore?

- **Supporto al cliente negli investimenti responsabili:** Accompagniamo i clienti nella valutazione di investimenti responsabili legati alla gestione dei rifiuti, ponendo attenzione agli aspetti ambientali, sociali e di sostenibilità.

Quale è il significato esterno di questo valore?

- **Impegno etico e morale:** Trasformiamo l'impegno dell'azienda verso l'ambiente, la società e l'etica gestionale in azioni concrete e coerenti.

Che impegno si prende l'azienda per rispettare questo valore?

- **Promozione della sostenibilità:** Proponiamo azioni volte a sensibilizzare e implementare comportamenti che valorizzino la sostenibilità ambientale, etica e sociale nelle aziende.

Che impegno si prende il management per rispettare questo valore?

- **Progettualità per la sostenibilità:** Realizziamo progetti ed attività rivolti alle imprese che intendono adottare comportamenti conformi ai principi di sostenibilità ambientale, etica e sociale.

05/09/2025

Brescia - Via Borgosatollo, 1

030 35 83 303

info@ariannambiente.it

www.ariannambiente.it

ARIANNA AMBIENTE

Gestiamo i rifiuti, proteggiamo il futuro