

Quality, technical competence, service, improvement of processes, compliance with statutory and regulatory provisions relating to the product and the respect of compliance in the environmental field, are the main means that the Management has identified as strategic and fundamental to be competitive in a continuously evolving market, and these are the main drivers of corporate strategy, whose primary goals are:

- the continuous improvement of business and environmental performances;
- customers satisfaction, in accordance with their expectations and requirements (explicit and implicit), obtained by supplying of products and service, whose quality meets the requirements stated therein and applicable regulatory requirements;
- the satisfaction of stakeholders (internal and external) obtained by implementing an integrated system for quality and environment, that combines with equal value both aspects relating to the improvement of the organization, and those relating to environmental protection, preventing situations of potential negative impact to the environment;
- the providing of rope access training courses in full compliance with the standards set by officially recognised organisations and the satisfaction of trainees.

The achievement of these macro objectives will be pursued and will be achieved to the extent that the entire company and the resources involved will be able to focus the attention on the need to provide products and deliver services which will always meet the expectations of Customers (both explicitly stated in the contract documents, and those implied and not declared), the applicable regulatory ones, and all those arising from compliance with the obligations in the environmental field. Management makes available resources and means necessary to make sure that it is possible to operate with efficiency and rationality, and keeping under control downtimes and waste, and working to create an environmentally friendly system.

The whole organization is sensitized to be totally focused on the interpretation of the needs of Customers and stakeholders, being able to detect the satisfaction, and using this element so that the analysis and the correct interpretation of the data, will make possible to offer products and services increasingly responsive to the expectations and to conformity compliance, even in the environmental field.

*Extract conform to the original in Section 5 of the Quality and Environment Manual*

La qualità, la competenza tecnica, il servizio, il miglioramento dei processi, l'osservanza delle disposizioni cogenti relative al prodotto, il rispetto degli obblighi di conformità in ambito ambientale oltre che degli obblighi di conformità relativi alla quotidiana gestione aziendale, sono i mezzi principali che la Direzione ha individuato come strategici e fondamentali per essere competitivi in un mercato in continua evoluzione, e sono gli elementi portanti della strategia aziendale i cui obiettivi primari sono:

- il continuo miglioramento delle prestazioni aziendali e ambientali;
- la soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze (esplicite e implicite), ottenuta grazie alla fornitura di prodotti e all'erogazione di servizi la cui qualità soddisfi i requisiti dichiarati dal medesimo e quelli cogenti applicabili;
- la soddisfazione delle parti interessate (interne ed esterne) ottenuta mediante l'implementazione di un sistema integrato per la qualità e l'ambiente che sappia coniugare con uguale valenza sia gli aspetti relativi al miglioramento dell'organizzazione, sia quelli relativi alla protezione dell'ambiente prevenendo situazioni di potenziale impatto negativo per l'ambiente;
- la somministrazione di formazione al lavoro su fune nel pieno rispetto degli standard stabiliti dagli enti ufficialmente riconosciuti e la soddisfazione degli allievi.

Il raggiungimento di questi macro obiettivi sarà perseguito e potrà essere raggiunto nella misura in cui tutta l'azienda e le risorse coinvolte riusciranno a focalizzare la propria attenzione sulla necessità di fornire prodotti ed erogare servizi che soddisfino sempre e appieno le aspettative dei clienti (sia quelle esplicite dichiarate nei documenti contrattuali, sia quelle implicite e non dichiarate), quelle cogenti applicabili e tutte quelle derivanti dal rispetto degli obblighi di conformità in ambito ambientale e aziendale. La Direzione rende quindi disponibili i mezzi e le risorse necessarie per fare in modo che si possa operare secondo criteri di efficienza, razionalità e tenendo quindi sotto controllo i tempi improduttivi, gli sprechi ed operando affinché si pongano le basi per costruire un sistema rispettoso dell'ambiente. Tutta l'organizzazione è sensibilizzata al fine di porre la massima attenzione nell'interpretare i bisogni dei clienti e delle parti interessate riuscendo a rilevarne la soddisfazione e utilizzando tale elemento affinché l'analisi e la corretta interpretazione dei dati ponga le basi per poter offrire prodotti e servizi sempre più rispondenti alle aspettative e agli obblighi di conformità, anche in ambito ambientale.

*Estratto conforme all'originale presente nella sezione 5 del manuale qualità e ambiente.*