

L'eccellenza, la competenza professionale, l'assistenza, l'innovazione dei processi, l'adempimento delle norme essenziali relative al prodotto, il rispetto degli impegni di conformità ambientale e gli obblighi aziendali quotidiani sono gli strumenti principali identificati dalla Direzione come fondamentali e strategici per mantenere la competitività in un mercato in continua evoluzione. Essi costituiscono i pilastri della strategia aziendale, i cui obiettivi primari sono:

- il costante miglioramento delle prestazioni aziendali e ambientali;
- la soddisfazione del cliente, rispettando le sue aspettative e necessità esplicite e implicite, attraverso la fornitura di prodotti e servizi che rispettino i requisiti dichiarati dal cliente stesso e quelli obbligatori;
- la soddisfazione delle parti interessate, sia interne che esterne, attraverso l'implementazione di un sistema integrato per la qualità e l'ambiente che bilanci l'ottimizzazione dell'organizzazione con la tutela ambientale, evitando situazioni di possibile impatto negativo sull'ambiente;
- l'erogazione di formazione sul lavoro in fune, in piena conformità agli standard stabiliti da enti ufficialmente riconosciuti, e la soddisfazione degli allievi.

Il raggiungimento di questi macro-obiettivi dipenderà dalla capacità di tutta l'azienda e delle risorse coinvolte di concentrare la propria attenzione sulla necessità di fornire prodotti e servizi che soddisfino sempre e completamente le aspettative dei clienti (esplicite, dichiarate nei contratti, e implicite, non esplicitamente dichiarate), i requisiti obbligatori e quelli derivanti dall'adempiere agli obblighi di conformità ambientale e aziendale. La Direzione mette a disposizione le risorse e gli strumenti necessari per garantire che l'azienda operi in modo efficiente, razionale e controllando i tempi di inattività e gli sprechi, al fine di costruire un sistema rispettoso dell'ambiente. Tutta l'organizzazione è sensibilizzata affinché presti massima attenzione nell'interpretare le esigenze dei clienti e delle parti interessate, riuscendo a rilevarne la soddisfazione. L'analisi e l'interpretazione corretta dei dati costituiscono le basi per offrire prodotti e servizi sempre più conformi alle aspettative e agli obblighi di conformità, inclusi quelli ambientali.

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

Quality, technical expertise, service, process improvement, compliance with mandatory product regulations, adherence to environmental compliance obligations, as well as compliance with obligations regarding daily business management, are the main means that the Management has identified as strategic and fundamental for being competitive in a constantly evolving market. They are the cornerstones of the company's strategy, with the following primary objectives:

- continuous improvement of business and environmental performance;
- customer satisfaction by meeting their explicit and implicit expectations and needs, achieved through the supply of products and the provision of services that meet the declared requirements and applicable obligations;
- satisfaction of internal and external stakeholders through the implementation of an integrated quality and environmental system that equally addresses aspects of organizational improvement and environmental protection, preventing situations of potential negative impact on the environment;
- delivery of work-at-height training in full compliance with standards established by officially recognized entities and student satisfaction.

The achievement of these macro-objectives will be pursued and can be attained to the extent that the entire company and the involved resources focus their attention on the need to consistently and fully meet customer expectations (both explicit requirements stated in contractual documents and implicit ones), applicable mandatory requirements, and all obligations related to environmental and business compliance. Therefore, the Management provides the necessary means and resources to operate according to criteria of efficiency and rationality, controlling unproductive time and waste, and laying the foundations for building an environmentally friendly system. The entire organization is sensitized to pay the utmost attention to interpreting customer and stakeholder needs, detecting their satisfaction, and using this element to ensure that data analysis and correct interpretation lay the groundwork for offering products and services that increasingly meet expectations and compliance obligations, including those in the environmental domain

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