

HERA LUCE Srl ritiene che i principi relativi alla qualità siano un modo essenziale per gestire, controllare e governare l'azienda in termini di maggior successo e che su di essi sia basata una nuova cultura direzionale consapevole e convinta del valore strategico che la qualità e l'affidabilità hanno sia nella produzione che nell'organizzazione dell'impresa.

HERA LUCE srl ritiene che tenere sotto controllo e ridurre il proprio impatto sull'ambiente comporti un vantaggio competitivo in termini di risparmio (chi inquina paga, chi ricicla o riduce i consumi risparmia), di immagine verso il contesto socio-economico e di qualità del servizio erogato ai clienti sempre più attenti agli aspetti ambientali.

La Direzione di HERA LUCE ritiene di fondamentale importanza il mantenimento di un Sistema Gestione Integrato adeguato alle proprie esigenze di controllo dell'organizzazione e dei processi quale strumento indispensabile al perseguimento della missione che l'azienda si prefigge. L'obiettivo è quello di offrire un servizio chiavi in mano, con una gestione specialistica dei problemi legati all'approvvigionamento energetico e con recupero dello spreco e delle inefficienze di una manutenzione non specialistica. Da questa gestione totale discendono alcuni grandi vantaggi per il cliente come la riduzione dei costi, la delega delle responsabilità, l'ottimizzazione del rendimento, un minor spreco energetico ed impatto ambientale, l'efficienza del servizio, la sicurezza.

HERA LUCE possiede un punto di forza e di vantaggio nella sua organizzazione semplice, dinamica e snella che si sta sviluppando con un'impostazione derivante dalla notevole esperienza nello specifico settore in cui opera. Queste prerogative dovranno consentire un'ulteriore crescita ed affermazione in un mercato dove a tali attributi dovranno sommarsi i miglioramenti qualitativi del servizio e dell'organizzazione stessa pur mantenendo un rapporto di notevole dinamicità con l'utenza.

I principi fondamentali della conduzione aziendale alla base del Sistema di Gestione Integrato si esplicitano nei seguenti punti:

Rapporto con il cliente (utenti /cittadini)

- mostrare la massima flessibilità in relazione alle richieste del committente e dell'utenza;
- cercare la massima collaborazione fra le parti al fine di ottimizzare le prestazioni in termini di qualità, costo e servizio;
- mirare alla massima chiarezza nei rapporti con l'utenza;
- promuovere iniziative volte a monitorare e migliorare il grado di soddisfazione del cliente.

Rapporto con il fornitore e con l'outsourcer

- perseguire un'attenta analisi al fine di selezionare i fornitori più qualificati ed atti a garantire il livello di qualità richiesto;
- cercare la massima collaborazione fra le parti ritenendo il fornitore un partner dell'azienda su cui contare per il suo sviluppo tecnologico ed organizzativo.

Rapporto con l'ambiente

- prevenire e ridurre gli impatti sull'ambiente operando in particolare attraverso una corretta gestione dei rifiuti, delle risorse energetiche e delle materie prime, la proposta ai propri clienti di innovativi interventi di risparmio energetico;

Organizzazione interna

Per l'organizzazione delle attività di fornitura del servizio ed assistenza si ritiene opportuno sottolineare l'importanza dei seguenti punti:

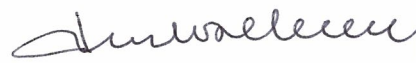
- tempestività di intervento: è necessario ogni sforzo per mantenere il livello di notevole rapidità con cui le esigenze della clientela vengono soddisfatte;
- la qualità e l'affidabilità del servizio offerto sono prerogative che l'azienda si prefigge di fornire con metodo e costanza: anche il servizio al cliente, in termini di assistenza tecnica e di soluzione delle problematiche di utilizzo, dovrà essere perseguito come obiettivo primario.

La Direzione di HERA LUCE desidera anche affermare e ribadire la centralità dell'uomo nell'organizzazione: tale funzione sarà supportata dalla coerenza che prevede a tutti i livelli impegno, responsabilità, partecipazione, apprendimento e crescita nonché l'orgoglio di appartenere ad una azienda che svolge la propria attività con un forte spirito di squadra e che persegue con grinta e determinazione gli obiettivi individuati e condivisi dai collaboratori sempre adeguatamente coinvolti ed informati sugli sviluppi aziendali.

A tal proposito sono stati definiti degli indici di misura della Qualità ed Ambientali per i quali vengono fissati degli obiettivi il cui raggiungimento fornisce una chiara indicazione sullo sviluppo del livello qualitativo e degli impatti ambientali dell'Azienda.

San Mauro Pascoli
30 Giugno 2008

La Direzione Generale



Hera Luce s.r.l.
L'Amministratore Delegato
Sirri Rag. Walther