

POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione Generale di Acer Bologna

CONSAPEVOLE

- delle responsabilità derivanti dalle funzioni istituzionali stabilite dalle leggi regionali e nazionali in materia di edilizia residenziale pubblica, dallo Statuto, dal "Regolamento di Amministrazione e Contabilità", dalle relazioni illustrative contenute nei bilanci preventivi e di esercizio dell'azienda e dagli atti approvati dal CdA, dalla CdE e dal Presidente di Acer
- degli impegni assunti nei riguardi dei Clienti con la Carta dei Servizi
- della necessità di ampliare e sviluppare le possibilità di intervento dell'azienda valorizzando il know-how specifico acquisito sia sul piano tecnico che su quello gestionale

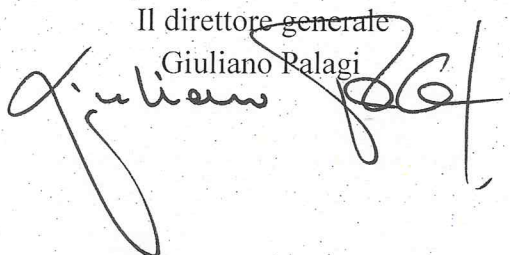
HA DECISO DI

- garantire la qualità dei propri servizi abitativi e dell'attività tecnica attraverso il mantenimento di un Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma ISO 9001:2015
- recepire le esigenze delle parti interessate rilevanti relativamente ai servizi erogati e di effettuare costanti indagini di Customer Satisfaction volte a monitorare il livello di soddisfazione raggiunto
- gestire i processi di erogazione dei servizi tramite obiettivi monitorandone i risultati con regolarità per assicurare una efficace gestione dei processi stessi
- assicurare tempestività e affidabilità dei servizi di manutenzione tramite affidamento, attraverso un bando di gara, ad una società specializzata costituita con imprese selezionate
- migliorare la capacità di gestione nel settore immobiliare non compreso nell'edilizia residenziale pubblica tramite società specializzate
- assicurare e di pretendere dai partner e dai fornitori il rispetto degli accordi pattuiti nello spirito di chiarezza e di collaborazione necessario
- adeguare costantemente il livello di preparazione del personale, attraverso un'opera di coinvolgimento e di formazione continua
- garantire la tutela della riservatezza dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy.

Gli impegni dichiarati sono assunti dal Rappresentante della Direzione (RD), da tutti i responsabili ai vari livelli e da tutto il personale coinvolto nell'erogazione dei servizi. Si ritiene particolarmente utile e gradita la collaborazione degli Utenti di Acer Bologna tramite proposte e suggerimenti.

Bologna, 4 Giugno 2018

Il direttore generale
Giuliano Palagi



Il Rappresentante della Direzione

Antonio Pianigiani

