

“OBIETTIVI GENERALI DELL’AZIENDA” – PROCESSO: IMMAGINE GLOBALE

| OBIETTIVO | AZIONI | INDICATORI | ESITI ATTESI | TEMPI E RESPONSABILITA' |
|---|---|---|--|---|
| Buon livello di Focus sul Cliente /Committente | Sensibilizzazione continua di tutta l'Organizzazione | Questionario Soddisfazione Cliente/Committente | Risposte Soddisfatto/Molto soddisfatto | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Buon livello di Competenze Professionali | Sensibilizzazione continua di tutta l'Organizzazione | Questionario Soddisfazione Cliente/Committente | Risposte Soddisfatto/Molto soddisfatto | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Buon livello di Comunicazione ed interazione col Cliente /Committente | Sensibilizzazione continua di tutta l'Organizzazione | Questionario Soddisfazione Cliente/Committente | Risposte Soddisfatto/Molto soddisfatto | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Buon livello di Pianificazione e assegnazione risorse | Sensibilizzazione continua di tutta l'Organizzazione | Questionario Soddisfazione Cliente/Committente | Risposte Soddisfatto/Molto soddisfatto | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Ruoli chiari ed organigramma aggiornato | Controllo periodico della validità dell'organigramma e del mansionario | N° controlli annuali della validità di organigramma/mansionario aziendale | ≥1 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Politica in linea con il pensiero dell'Azienda | Controllo periodico della validità della politica aziendale | N° controlli annuali della validità della politica aziendale | ≥1 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Analisi del contesto aggiornata al momento storico | Controllo periodico della validità dell'analisi del contesto | N° controlli annuali della validità dell'analisi del contesto | ≥1 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Analisi dei Rischi aggiornata | Controllo periodico della validità dell'analisi del Rischio | N° controlli annuali della validità dell'analisi del Rischio | ≥1 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Portare avanti con costanza il proprio piano di miglioramento | Mettere in atto le misure necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati | N° obiettivi raggiunti/totale obiettivi proposti | >75% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Mantenere in salute l'Organizzazione, ampliando l'organico aziendale | Incrementare il fatturato | Fatturato Annuale / Fatturato Anno precedente | >1 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | Aumentare le risorse umane | N° Nuovi Assunti | >1 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |

| | | | | |
|--|---|---|-----------------------------|---|
| Nessuna dimissione per contestazioni/atritti irrisolti | Comunicazione, partecipazione continua dei lavoratori, Mantenimento Certificazione SA8000 | N° Dimissionari per contestazioni/atritti irrisolti | = 0 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Nessun Licenziamento | Controllo continuo del Clima Aziendale | N° Licenziamenti | 0% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Nessuna Vertenza Sindacale | Conferma Certificazione SA8000, consultazione e partecipazione dei lavoratori | N° Vertenze Sindacali | 0% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Coinvolgere attivamente i lavoratori | Favorire la comunicazione e la partecipazione su più fronti (verbale, segnalazioni, etc.) | N° suggerimenti provenienti dai lavoratori | >=1 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Busta Paga chiara e facilmente comprensibile a tutti | Consulenza Studio Matassoni Viroli; Comunicazione continua con i Lavoratori | Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori | 100% Risposte Positive | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Buona Disponibilità a concedere Ore di Permesso e Ferie quando richieste | Consulenza Studio Matassoni Viroli; Comunicazione continua con i Lavoratori | Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori | 100% Risposte Positive | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Conoscenza RLS da parte di tutti | Consulenza Monitor Engineering + Formazione | Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori | 100% Risposte Positive | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Buon Clima Lavorativo | Coinvolgimento dei lavoratori nelle attività aziendali | Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori | 70% risposte Buono/Discreto | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Buona conoscenza di istruzioni e norme di sicurezza | Consulenza Monitor Engineering + Formazione/ Sensibilizzazione periodica | Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori | 100% Risposte Positive | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |

“OBIETTIVI DI QUALITA’” – PROCESSO: QUALITA’

| OBIETTIVO | AZIONI | INDICATORI | ESITI ATTESI | TEMPI E RESPONSABILITA’ |
|---|--|---|--------------|---|
| Rispetto delle procedure di Sistema | Audit periodici | N° criticità rilevate in fase di Audit per le quali non è stata aperta una NC/OSS (entro max 30 giorni) | <5 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Corretta gestione della documentazione di Sistema | Audit periodici | N° NC/OSS in merito alla scorretta gestione dei documenti di Sistema/ N° NC/OSS totali | <10% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Documentazione aggiornata alla realtà aziendale | Revisione periodica delle Procedure allegate al Manuale SGI | N° Procedure aggiornate/ N° Totale Procedure | 25% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | N° Istruzioni Op. aggiornate/ N° Totale Istruzioni Operative | 25% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Soddisfazione del cliente | Audit periodici, Questionario Soddisfazione Clienti, etc. | N° Reclami ricevuti | 0 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | N° Reclami Chiusi / N° Reclami aperti | 100% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Completa rispondenza ai requisiti di Sistema | Audit Interni, corretta gestione delle NC/OSS | N° NC/OSS riportate da Auditor esterni e/o in fase di rinnovo/sorveglianza | <10 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | N° AC relative a NC Chiuse / N° AC relative a NC Aperte | 100% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | N° AC/AM relative a OSS/MIGL Chiuse / N° AC/AM relative a OSS/MIGL Aperte | >=70% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Mantenere un adeguato livello di sorveglianza sul mantenimento della conformità legislativa | Audit periodici per la sicurezza/ambiente dell’auditor esterno di Monitor Engineering | N° audit annuali sulla conformità legislativa | ≥1 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Mantenere un adeguato livello di sorveglianza sugli ambienti di lavoro in sede/cantiere | Ispezioni periodiche per la sicurezza/ambiente dell’auditor esterno di Monitor Engineering | N° ispezioni annuali per la sicurezza/ambiente in sede/cantiere | > 2 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |

“OBIETTIVI DI QUALITA’” – PROCESSO: COMMERCIALE

| OBIETTIVO | AZIONI | INDICATORI | ESITI ATTESI | TEMPI E RESPONSABILITA' |
|---|---|---|--------------|--|
| Fidelizzazione e soddisfazione del cliente/committente | Attenzione verso il cliente e monitoraggio del suo livello di soddisfazione | % di clienti fidelizzati | 100% | Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | Attenzione verso il cliente e monitoraggio del suo livello di soddisfazione | Fatturato singolo cliente anno in corso/ Fatturato singolo cliente anno precedente | >1 | Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Partecipazioni a Gare d'Appalto di Enti Pubblici del Territorio | Verifiche Informazioni da INFO PLUS per individuazione Gare di Interesse | Gare d'Appalto, Bandi Aggiudicati / N° Gare d'Appalto, Bandi partecipati | >50% | Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Corretta Rendicontazione | Attenta compilazione del Giornale dei Lavori (P-COMM-02/A1 e A2) | N° Giornali dei lavori contestati dal Cliente/ N° Giornali dei lavori presentati | <1% | Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Corretta Fatturazione | Attenta compilazione delle fatture sulla base del Giornale dei Lavori (P-COMM-02/A1 e A2) | N° Fatture contestate dal Cliente/ N° Fatture emesse | <1% | Dradi Luca (RCO) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |

“OBIETTIVI DI QUALITA’” – PROCESSO: ACQUISTI

| OBIETTIVO | AZIONI | INDICATORI | ESITI ATTESI | TEMPI E RESPONSABILITA' |
|---|--|---|--------------|--|
| Fornitori efficienti ed affidabili | Contatto continuo con i fornitori Audit Fornitori | N° Ordini evasi NON rispettosi degli accordi/N° Ordini totali | <10% | Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | N° forniture non conformi/N° forniture totali | <10% | Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | N° Reclami per singolo fornitore | <1 | Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Acquisti Materiali Consumo, Materie Prime, Carburante ponderati | Controlli periodici | Totale Acquisti Materiali Consumo, Materie Prime, Carburante / Totale Fatturato | <20% | Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Fornitori attenti al tema Qualità | Contatto continuo con i fornitori Audit Fornitori | N° Fornitori certificati ISO 9001/N° totale Fornitori | >35% | Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Fornitori attenti al tema Sicurezza/Ambiente | Contatto continuo con i fornitori Audit Fornitori | N° Fornitori certificati ISO 45001 e/o ISO 14001/N° totale Fornitori | >10% | Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Fornitori attenti al tema Responsabilità Sociale | Contatto continuo con i fornitori Audit Fornitori | N° Fornitori certificati SA8000/N° totale Fornitori | >0,5% | Dradi Nico (RAC) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |

“OBIETTIVI DI QUALITA’” – PROCESSO: SERVIZI EROGATI

| OBIETTIVO | AZIONI | INDICATORI | ESITI ATTESI | TEMPI E RESPONSABILITA' |
|--|---|--|--------------|--|
| Costo Manutenzioni adeguato | Monitoraggio Costo Manutenzioni | Costo Manutenzioni Mezzi ed Attrezzature/ Fatturato annuale | ≤10% | Dradi Nico (RMA) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Alta qualità del servizio erogato, con mezzi/attrezzature in buono stato | Monitoraggio strumenti di misura | N° Strumenti di misura tarati/ N° Strumenti di misura da tarare | 100% | Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | Manutenzioni periodiche programmate | N° manutenzioni effettuate/ N° manutenzioni previste | 100% | Dradi Nico (RMA) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | Monitoraggio condizioni d'uso di mezzi/attrezzature | N° mezzi con oltre 3 manutenzioni straordinarie all'anno | <5 | Dradi Nico (RMA) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Continuità dell'attività lavorativa | Monitoraggio condizioni d'uso di mezzi/attrezzature | N° fermi lavorazione per cause legate al parco macchine/attrezzature aziendale | 0 | Dradi Nico (RMA) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |

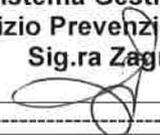
“OBIETTIVI AMBIENTE/SICUREZZA”

| OBIETTIVO/ TRAGUARDO | AZIONI | INDICATORI | ESITI ATTESI | TEMPI E RESPONSABILITA' |
|--|---|--|---|---|
| Incrementare il recupero dei rifiuti e diminuire lo smaltimento | Monitorare i rifiuti che si intende ridurre | Quantità annuale di rifiuto secco indifferenziato ritirato in sede | Quantità di rifiuto secco indiff. ritirato in sede invariata o in calo rispetto all'anno precedente | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Riduzione dei Consumi Energetici (acqua, metano, corrente elettrica, gasolio) e di carta | Monitorare i consumi che si intende ridurre, Formare e sensibilizzare tutto il personale sugli sprechi da evitare e sull'importanza della riduzione dei consumi | Consumo annuale di acqua potabile (mc) | Riduzione del consumo annuale di acqua (in mc) rispetto all'anno precedente | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | Consumo annuale di Gas Metano (mc) | Riduzione del consumo annuale di metano (in mc) rispetto all'anno precedente | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | Consumo annuale di Energia Elettrica (kWh) | Riduzione del consumo annuale di energia (in kWh) rispetto all'anno precedente | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | Consumo annuale di gasolio (litri) dei mezzi aziendali (es. autocarro, autoveicoli, MMT) | Riduzione del consumo annuale di gasolio (in litri) rispetto all'anno precedente | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | | Quantità annuale di carta per stampa consumata (risme) | Quantità annuale carta per stampa consumata invariata o in calo rispetto all'anno precedente | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | Prevedere interventi di efficientamento energetico a livello impiantistico (es. regolazione automatica illuminazione, illuminazione a led, etc.) | Numero di interventi programmati e realizzati | >=1 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera da attività aziendale | Assicurarsi vengano effettuate le ispezioni periodiche sulle apparecchiature di condizionamento e pompe di calore contenenti gas refrigerante HFC | Quantità di gas serra emessi all'anno (F-gas) espressi in Ton CO ₂ eq | Quantità di gas serra emessi (F-gas) espressi in Ton CO ₂ eq compresi tra 5 e 50 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera da mezzi aziendali targati che circolano su strada (autovetture, autocarri, Bob Cat, Manitou) | Sostituire i mezzi targati con altri a minore emissione di inquinanti | N° di mezzi in classe Euro 6/ N° totale di mezzi * 100 (%) | % di mezzi in classe Euro 6 invariata o in aumento rispetto all'anno precedente | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| | Utilizzare i mezzi a minore emissione di inquinanti per i tragitti più lunghi (se fattibile) | Somma totale di: [Emissioni CO ₂ singolo mezzo aziendale (g/km diesel o benzina) * N° km percorsi dal singolo mezzo] per tutti i mezzi aziendali targati | Somma totale emissioni CO ₂ per tutti i mezzi aziendali targati invariata o in calo rispetto all'anno precedente | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Riduzione dell'inquinamento dovuto all'attività aziendale diretta | Sensibilizzare i lavoratori sull'importanza di prevenire emergenze ambientali | N° sversamenti accidentali/perdite legate all'attività aziendale gestite correttamente | 100% | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Garantire un adeguato livello di attenzione sull'ambiente da parte di tutti i lavoratori | Programmare una adeguata formazione sull'ambiente a tutto il personale | N° Ore di Formazione annuali sull'ambiente / N° Lavoratori | > 1 Ora | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Riduzione del numero di infortuni sul lavoro (Calo dell'indice di incidenza) | Formare e sensibilizzare tutto il personale sul tema infortuni/malattie professionali | N° Infortuni / N° Lavoratori | 0 | Dradi Luca (AD) Zagnoli Sandra (RSGI) (Verifica gen 2026) |
| Riduzione della frequenza degli infortuni sul lavoro (Calo dell'indice di frequenza) | | N° Infortuni x 1.000.000/N° ore lavorate nell'anno considerato | <2 | |
| Riduzione della gravità degli infortuni sul lavoro (Calo dell'indice di gravità) | | [N° giorni di assenza (escluso quello in cui l'infortunio è avvenuto) + N° giorni di invalidità permanente per convenzione/N° ore lavorate nell'anno considerato]x 1000 | <0,5 | |
| Riduzione del numero di malattie professionali denunciate | | N° malattie professionali denunciate | 0 | |

| | | | | |
|---|---|---|---------|--|
| Aumento delle segnalazioni di near miss (quasi infortunio) | Formare e sensibilizzare tutto il personale sull'importanza di segnalare i near miss a tutto il personale | N° segnalazioni di near miss (quasi infortunio) anno considerato/ N° segnalazioni di near miss (quasi infortunio) anno precedente | 1+5 | |
| Garantire un adeguato livello di attenzione su sicurezza e salute sul lavoro da parte di tutti i lavoratori | Programmare una adeguata formazione (obbligatoria e non) sulla sicurezza a tutto il personale | N° Ore di Formazione annuali sulla SSL / N° Lavoratori | > 2 Ore | |
| Aumentare il livello di sicurezza e di performance del parco mezzi/macchine aziendali | Ammodernare il parco mezzi/macchine aziendali | N° di mezzi/macchine sostituite nell'anno considerato/ N° totale di mezzi/macchine x 100 (%) | >2% | |

Casemurate, 23/01/2025

| | |
|---|--|
| Alta Direzione (AD) Sig. Dradi Luca  | Resp. Sistema Gestione Integrato (RSGI)/ Resp. Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) Sig.ra Zagnoli Sandra  |
|---|--|