

Anche per il 2025 Sidercem s.r.l. intende rivolgere l'attenzione prioritaria al **Cliente** (*interno ed esterno*), inteso come **riferimento assoluto**, pertanto ritiene indispensabile monitorarne la soddisfazione al fine di assecondarne i bisogni e valutare eventuali correttivi che si dovessero rendere necessari, **anche nell'ottica di sostenibilità dell'Ambiente**.

La soddisfazione del **Cliente interno** (*dipendenti, collaboratori*) è perseguita attraverso il coinvolgimento nelle strategie aziendali, che costituisce un aspetto primario. La compartecipazione comporta la promozione di corsi di aggiornamento e di verifica sui temi correlati al prodotto/servizio offerto!

La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente esterno mira a definire le Sue **esigenze/aspettative**, che costituiscono dati di input e pertanto sono rilevate e costantemente monitorate attraverso una maggiore sensibilità ed attenzione alle richieste formulate, sin dalla fase di accettazione dei campioni/richieste di prova ed attraverso il raggiungimento degli obiettivi stabiliti contrattualmente.

Sidercem s.r.l. pone la sua attenzione, da un lato al **Cliente**, ritenuto fondamentale per il successo aziendale, e dall'altro all'**Ambiente**, posto al centro di politiche globali miranti alla Sua salvaguardia. Per tale motivo è necessario conoscere i bisogni del Cliente, per assicurare ed accrescere la Sua soddisfazione, impiegando le tecnologie migliori che garantiscano *-oltre che la qualità del servizio-* anche le migliori prestazioni ambientali.

Fondamentale importanza è attribuita alla **"Life Cycle Perspective"** che, attraverso l'analisi del ciclo di vita dei prodotti/servizi offerti, consente una attenta gestione dei rifiuti prodotti con l'obiettivo di incrementare le componenti riciclabili.

Questi obiettivi *-conosciuti a tutti i livelli aziendali-* comportano una politica della Qualità e dell'Ambiente che implica un controllo continuo, anche da parte esterna. In ragione di ciò, Sidercem si sottopone agli audit *- condotti dagli ispettori DNV ed Accredia, da auditor di Anas, ASPI, RFI, ENI, Italferr, Terna, ASPI nonché dagli Enti incaricati da General Contractors e dai loro Committenti*. L'esito favorevole delle verifiche per il 2024 ha comportato il mantenimento di certificazione/accreditamento dei sistemi:

- qualità (UNI EN ISO 9001);
- ambiente (UNI EN ISO 14000);
- sicurezza (ISO 45001);
- etica per le tre sedi (SA 8000);
- lab.chimica/ambiente [(accreditamento UNI EN ISO IEC 17025)];

e l'acquisizione della certificazione **"parità di genere"** (PdR 125:2020) per le tre sedi;

Sidercem, consapevole della salvaguardia dell'Ambiente, punta alla totale efficienza dell'utilizzo delle risorse, che *-dato il consolidato know-how nelle attività svolte-* impone di continuare ad operare in modo da **prevenire l'inquinamento e proteggere l'Ambiente**.

Per il 2025, permangono gli obiettivi fondamentali, in termini di:

- **Mantenimento:**
  - della posizione attualmente raggiunta dall'azienda;
  - della certificazione sistema Qualità (ISO 9001/2015) ed Ambiente (ISO 14001/2015), Sicurezza (ISO 45001), Etica (SA 8000/2014), "parità di genere" (PdR 125/2020) dell'accreditamento ai sensi della UNI EN ISO 17025 (con incremento delle prove di chimica ambientale);
  - delle concessioni ministeriali (ultimi decreti del 2024 per Circ.7617, in rinnovo per Circ. 7618, del 2022 e 2024 per Circ.633);
- **Soddisfazione delle parti interessate** (proprietà, clienti, dipendenti, fornitori) mediante:
  - crescita del grado di soddisfazione dei Clienti/Utenti;
  - addestramento del personale e migliore gestione delle comunicazioni interne;
  - rafforzamento dei rapporti con i fornitori qualificati, considerati come partner nell'ottica della **"Life Cycle Perspective"** quando dimostrano anche una particolare sensibilità alle problematiche ambientali (fornitori green);
  - riduzione dei reclami;
- **Rispetto costante degli impegni contrattuali e cogenti;**
- **Miglioramento tempistica restituzione della certificazione delle prove eseguite;**
- **Continuo aggiornamento del personale sui servizi erogati e sui sistemi qualità e ambiente e degli indicatori ambientali, nell'ottica di tenere sotto controllo i rischi e valutare le opportunità per essere vincente sul mercato di riferimento;**
- **Sensibilizzazione alla prevenzione di incidenti per l'Ambiente circostante poiché fonti di rischio per la Salute e la Sicurezza della collettività, che consente di affrontare e rispondere prontamente a situazioni di emergenza.**

Tali obiettivi *-espressi in termini misurabili nei sistemi di gestione Qualità ed Ambiente-* sono verificati annualmente dalla Direzione Generale in occasione del Riesame. La presente politica per la Qualità e l'Ambiente sarà oggetto di continua rivalutazione.