

Introduzione

La CITIGAS per soddisfare al meglio le richieste dei propri clienti, in considerazione del tipo di mercato nel quale opera, tenendo conto della propria struttura organizzativa e sempre nel rispetto delle normative vigenti, ha istituito il proprio organismo di ispezione di tipo C.

L' Odl di Citigas intende garantire sempre l'imparzialità nello svolgere la propria attività di verifica, la riservatezza delle informazioni acquisite, ed operare con piena ed assoluta professionalità e affidabilità.

Le attività dell'Organismo di Ispezione della Citigas sono quindi tese a:

- Garantire l'imparzialità e la trasparenza per tutte le attività relative alla verifica periodica,
- Garantire la corretta gestione e la rapida risoluzione di eventuali reclami, ricorsi e contestazioni provenienti da clienti o ad altre parti interessate attraverso un canale dedicato.
- Garantire l'affidabilità del rapporto di ispezione emesso mediante l'accreditamento UNI CEI ISO/IEC 17020;
- Garantire che il presente documento "Politica della Qualità" sia compreso ed attuato a tutti i livelli dell'organizzazione, sia nell'ambito delle strategie intraprese e perseguite, sia nell'ambito della specifica attività di audit.

La mission che l'Organismo di Ispezione della Citigas intende perseguire è:

- l'attenzione continua del cliente: cercando di soddisfare le sue aspettative implicite ed esplicite;
- il rispetto delle leggi, normative cogenti di riferimento e dei regolamenti dell'Ente di accreditamento
- il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio sistema e servizio
- tempi certi di risposte a richieste dei clienti
- l'emissione della documentazione attestante le verificazioni periodiche in modo attendibile e nel rispetto dei tempi concordati
- l'imparzialità nel giudizio
- il mantenimento della fiducia dei propri clienti
- incremento del numero dei committenti

Per conseguire questi obiettivi, l'organismo d'ispezione ha adottato i seguenti provvedimenti:

- Mantenimento della Certificazione Accredia attraverso il rispetto delle leggi, delle normative di riferimento e dei regolamenti dell'Ente di Accreditamento
- Estensione dell'Accreditamento per eseguire la Verificazione periodica dei dispositivi di conversione del volume di gas approvati insieme al contatore
- Definizione e aggiornamento necessario della documentazione del Sistema di Gestione dell'Organismo di Ispezione anche a seguito dell'estensione dell'Accreditamento
- La cura e l'applicazione del Sistema e la verifica della sua efficacia

	POLITICA DELLA QUALITA'	ISP_MQ_ALL_A Rev 10
---	--------------------------------	------------------------

- La raccolta di informazioni e dati su eventuali non conformità, carenze o inefficienze del servizio, promuovendo le opportune azioni correttive
- L'aggiornamento del Legale Rappresentante sul grado di attuazione del sistema di gestione e della sua efficacia
- Il coinvolgimento del personale nell'attuazione del sistema di gestione dell'Organismo di Ispezione attraverso la formazione e sensibilizzazione, con particolare riferimento alla gestione dei documenti ed alla conservazione delle registrazioni

Pertanto, la Direzione è consapevole che il raggiungimento di tali obiettivi richiedono un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche dell'organismo di ispezione;
crede profondamente in questi obiettivi e si impegna a diffonderli promuoverli e adeguatamente verificati.


Citigas
coop S.p.A.
IL PRESIDENTE
Liana Ciccone