

ARKO vuole fornire ai propri clienti prodotti di qualità perseguendo lo sviluppo e la continuità del business sostenibili ed etici, in armonia con il contesto in cui opera e nel pieno rispetto della legislazione applicabile e degli accordi presi con le parti interessate; è fermamente convinta che per raggiungere questo scopo sia necessario l'impegno ed il coinvolgimento di tutti i livelli e di tutte le funzioni dell'organizzazione, a partire dal livello più elevato, e che l'adozione di un sistema di gestione possa essere lo strumento valido per perseguire gli obiettivi ed il miglioramento continuo.

La nostra Politica abbraccia i temi di Qualità, Sicurezza ed Ambiente e si basa su tre "strutture portanti":

### **Miglioramento continuo**

La Direzione aziendale ha deciso e si impegna a sviluppare con azione continua:

- un sistema Qualità conforme ai requisiti delle normative ISO 9001, basato sui principi della risk analysis per identificare rischi ed opportunità e le azioni più adatte a gestirli, integrato con aspetti ambientali e di sicurezza sul lavoro;
- un sistema di gestione della catena di Custodia conforme alle normative richieste dal Cliente.

allo scopo di aumentare e mantenere la competitività aziendale sia attraverso il continuo miglioramento dei prodotti, dei servizi, dei processi e dell'immagine sia attraverso il continuo miglioramento delle proprie prestazioni per l'ambiente e la sicurezza dei propri collaboratori.

### **Soddisfazione dei clienti e delle parti interessate**

ARKO vuole creare rapporti di partnership con il proprio cliente e di reale collaborazione con le parti interessate interne ed esterne all'azienda: in questa prospettiva il fattore "soddisfazione del cliente e delle parti interessate" deve essere considerato essenziale per la strategia dell'azienda.

### **Fattori di successo**

A tal fine, ARKO individua i seguenti fattori come essenziali per il proprio successo:

- qualità del prodotto e del servizio al cliente;
- competitività nei prezzi;
- costante ricerca di soluzioni innovative, che consentano di raggiungere livelli qualitativi migliori a costi competitivi e nel tempo richiesto;
- forte coinvolgimento, motivazione e competenza dei propri collaboratori tramite un'azione continua di informazione, formazione, addestramento e sensibilizzazione;
- attenzione all'ambiente, alle condizioni lavorative ed al ruolo sociale dell'azienda.

Sono stati individuati i seguenti "principi" sui quali ARKO basa le proprie attività:

### **Principi per la Gestione della Qualità**

- Rispetto dei requisiti del cliente e capacità di integrazione organizzativa;
- coinvolgimento diretto di ciascun collaboratore aziendale nel miglioramento continuo;
- forte integrazione e controllo nei processi aziendali (nella logica "fornitore - cliente");

- mantenere una necessaria flessibilità ed efficacia organizzativa (evitare un'inutile burocratizzazione).

**Principi per la Gestione della Sicurezza**

- Rispetto delle prescrizioni legislative vigenti in materia di sicurezza;
- consultazione dei lavoratori, anche attraverso il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- progettazione/acquisto di macchine, impianti, attrezzature e definizione di luoghi di lavoro, metodi operativi e aspetti organizzativi in modo da salvaguardare la sicurezza e salute dei lavoratori, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera.

**Principi per la Gestione dell'Ambiente**

- Rispetto delle prescrizioni legislative vigenti in materia ambientale;
- Individuazione degli aspetti ambientali significativi al fine di minimizzare gli impatti e prevenire l'inquinamento;
- Miglioramento nell'utilizzo di risorse;
- Applicazione delle migliori tecnologie accessibili.

**Principi per la Gestione Etica**

Sono fatti propri i principi di lavoro etico (come definiti dall'International Labour Organization nella Dichiarazione sui principi fondamentali ed i diritti per il lavoro), e di trasparenza e fiducia nella conduzione del business, tra cui i più importanti sono:

- non impiegare lavoro minorile, lavoro forzato o obbligatorio;
- rispettare la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva;
- assicurare che non ci sia discriminazione in materia di impiego e professione;
- contrastare la corruzione.

La Direzione  
Luca Visentin