

La Qualità sopra tutto!

Il nostro obiettivo è

***La massima soddisfazione del cliente e delle parti interessate
nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze,
ottenuta grazie alla erogazione dei servizi di:***

Riparazione e assistenza di veicoli industriali e autobus Volvo.

Vendita di parti di ricambio ed accessori Volvo.

***Erogazione dei servizi previsti in materia di tachigrafi digitali, intelligenti e dei loro
componenti: attività di intervento tecnico, installazione, attivazione, controllo
periodico, calibratura e riparazione dei tachigrafi.***

i quali devono soddisfare i requisiti dichiarati dal cliente, delle parti interessate e quelli cogenti applicabili.

Noi raggiungeremo questo obiettivo con una strategia basata sui seguenti punti.

Attenzione focalizzata al cliente e delle parti interessate

La qualità è la misura delle nostre prestazioni, così come sono percepite dai nostri clienti. Il nostro successo sul mercato dipende dalla nostra abilità di:

- capire e soddisfare i requisiti del cliente e delle parti interessate ed i requisiti cogenti applicabili,
- mantenere gli impegni presi con i nostri clienti,
- superare le aspettative dei nostri clienti.

Per avere successo dobbiamo fare meglio dei nostri concorrenti.

Leadership

La Direzione mostra un chiaro impegno per la qualità tramite:

- chiara comunicazione degli obiettivi, assicurandosi che questi siano capiti, condivisi e continuamente perseguiti,
- sviluppo delle competenze e della consapevolezza di ogni persona,
- decisioni basate su dati oggettivi, in una prospettiva ampia e di lungo termine.

Coinvolgimento

Ognuno deve:

- essere responsabile per la qualità del proprio lavoro,
- avere una visione chiara e coerente degli obiettivi aziendali e dei propri obiettivi,
- collaborare con gli altri per contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi.

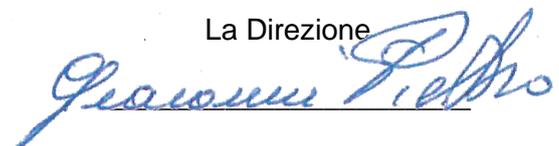
Approccio per processi

Dobbiamo identificare, descrivere e migliorare continuamente i nostri processi:

- pianificando le nostre attività, che devono essere svolte in accordo alle procedure stabilite,
- prevenendo le cause di errore, piuttosto che correggere gli errori fatti,
- stabilendo obiettivi misurabili per i nostri processi,
- lavorando per raggiungere tali obiettivi,
- confrontandoci con gli altri ed imparando da chi fa meglio di noi.

La politica viene comunicata ai dipendenti e a tutti coloro che lavorano per conto dell'organizzazione e, comunque, è resa disponibile alle parti interessate e a chiunque la richieda.

La Direzione



		PQ-05.1	POLITICA AMBIENTE	Em.4	Rev.5	Emessa il 17/02/2025	Pag. 1 di 1
---	---	---------	------------------------------	------	-------	-------------------------	-------------

Il rispetto dell'ambiente è un vero e proprio valore aziendale!

Facendo proprio quanto espresso dalle politiche di Volvo, ARCA si impegna a tradurne i principi comuni nello svolgimento delle proprie attività di:

Riparazione e assistenza di veicoli industriali e autobus Volvo.

Vendita di parti di ricambio ed accessori Volvo.

Erogazione dei servizi previsti in materia di tachigrafi digitali, intelligenti e dei loro componenti: attività di intervento tecnico, installazione, attivazione, controllo periodico, calibratura e riparazione dei tachigrafi.

Grazie a questi strumenti, ARCA potrà acquisire un vantaggio competitivo e contribuire ad uno sviluppo sostenibile,

In ottica di **Approccio globale**:

- tenendo in considerazione il ciclo di vita complessivo di prodotti, operazioni e servizi di pertinenza sia promossi che utilizzati;
- mantenendo una posizione di leader in termini di protezione dell'ambiente, considerando le normative applicabili e gli altri regolamenti in vigore come requisiti minimi;
- lavorando al fine di proteggere l'ambiente da potenziali danni e degrado causati dalla propria attività, sulla base del contesto in cui l'azienda opera;
- facendo della prevenzione dell'inquinamento un prerequisito per tutte le operazioni svolte già a partire dai servizi e prodotti acquistati;
- rispondendo attivamente alle situazioni causate dai cambiamenti climatici, disastri e catastrofi ambientali al fine di permettere la continua erogazione dei prodotti e servizi
- incoraggiando i fornitori, e le altre parti interessate all'interno della nostra sfera di influenza ad adottare i principi contenuti in questa politica;
- assicurando la cooperazione con le autorità pubbliche e le altre parti interessate.

In ottica di **Miglioramento continuo**:

- valutando le migliori tecnologie disponibili sul mercato, praticabili dal punto di vista economico;
- formulando, comunicando e monitorando obiettivi specifici volti al miglioramento delle prestazioni ambientali e alla conseguente riduzione degli impatti ambientali;
- coinvolgendo i dipendenti nell'implementazione e sviluppo del sistema di gestione;
- garantendo la necessaria sensibilizzazione e formazione di tutto il personale.

In ottica di **Sviluppo tecnico**:

- riducendo l'utilizzo di materiali dannosi per l'ambiente.

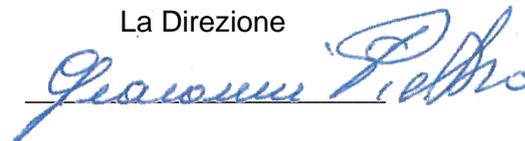
In ottica di **Efficienza delle risorse**:

- minimizzando il consumo di energia e materie prime;
- minimizzando la produzione di rifiuti e residui ottimizzandone la gestione in modo da agevolare il loro recupero.

La politica viene comunicata ai dipendenti e a tutti coloro che lavorano per conto dell'organizzazione e comunque è resa disponibile alle parti interessate e a chiunque la richieda.

Il riesame della Politica ambientale, da parte della Direzione, avviene periodicamente in occasione del riesame del sistema integrato, alla luce dei risultati degli audit interni e di eventuali cambiamenti intervenuti.

La Direzione



		PQ-05.1	POLITICA RISORSE	Em.4	Rev.5	Emessa il 17/02/2025	Pag. 1 di 1
---	---	---------	-----------------------------	------	-------	-------------------------	-------------

Il lavoratore è la cosa più importante per l'azienda!

Facendo proprio quanto espresso dalle politiche di Volvo, ARCA si impegna a tradurne i principi comuni nello svolgimento delle proprie attività di:

Riparazione e assistenza di veicoli industriali e autobus Volvo.

Vendita di parti di ricambio ed accessori Volvo.

Erogazione dei servizi previsti in materia di tachigrafi digitali, intelligenti e dei loro componenti: attività di intervento tecnico, installazione, attivazione, controllo periodico, calibratura e riparazione dei tachigrafi.

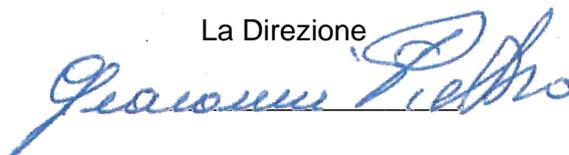
ARCA ha definito la politica sulle **Attività aziendali** che include i seguenti aspetti:

- impegnarsi a ricevere i clienti sempre con gentilezza e professionalità;
- garantire un elevato standard qualitativo mediante tecnici particolarmente qualificati;
- uso dei più recenti strumenti e metodi di diagnosi così come di ricambi originali Volvo;
- concordare con il cliente gli interventi che verranno eseguiti, il relativo prezzo e la tempistica;
- incoraggiare il dialogo con il cliente e dare la possibilità di esprimere suggerimenti o lamentele;
- concedere crediti e relativi limiti ai clienti dopo una attenta valutazione attraverso un'attività di controllo al front-office e comunque in collaborazione con l'amministrazione dell'officina;
- verificare puntualmente i crediti verso i clienti, soprattutto in base alle potenzialità degli stessi;
- gestire le scorte di magazzino secondo le impostazioni ed i sistemi definiti del costruttore e/o importatore.

Inoltre, ARCA ha definito una politica relativa alle **Risorse Umane** riconoscendo l'importanza dei seguenti elementi:

- considerare i dipendenti come la risorsa aziendale più importante e attiva. Da sempre è ritenuto strategico per l'azienda creare un rapporto con il personale duraturo e stimolante;
- sviluppare la capacità di attrarre, guidare e fidelizzare i dipendenti maggiormente qualificati e, al tempo stesso, garantire la formazione continua ritenuta strumento necessario per migliorare soprattutto coloro che hanno maggiori difficoltà di approccio al prodotto e processo. Tutti debbono avere l'opportunità di crescere garantendo incentivazioni per il personale con maggiori potenzialità;
- migliorare costantemente la motivazione e il coinvolgimento dei dipendenti nelle attività di vendita di ricambi e servizi, sviluppando il concetto di squadra;
- assicurarsi che ogni dipendente possieda le qualifiche necessarie allo svolgimento delle proprie mansioni e, per coloro che dimostrano attitudine e buona volontà, offrire la possibilità di ampliare le conoscenze tecniche ed il livello di responsabilità;
- procedere a valutazioni annuali del personale mediante gli strumenti offerti dal sistema di gestione qualità e ambiente al fine di programmare corsi di formazione specifici.

La Direzione



Politica per la qualità del Centro Tachigrafi

L'obiettivo del **Centro Tecnico** è fornire un servizio di elevata qualità in relazione alle attività di

Erogazione dei servizi previsti in materia di tachigrafi digitali, intelligenti e dei loro componenti: attività di intervento tecnico, installazione, attivazione, controllo periodico, calibratura e riparazione dei tachigrafi

Tale servizio viene fornito nel rispetto dei requisiti del Decreto Ministeriale 23 febbraio 2023 del Ministero delle Imprese e del Made in Italy, del Regolamenti (UE) 165/2014 e 2020/1054 e dei Regolamenti di Esecuzione (UE) 2016/799, 2018/502, 2020/158, 2021/1228.

La Direzione del Centro Tecnico si impegna ad assicurare la qualità del servizio e perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia dei propri processi tramite:

- l'imparzialità per quanto concerne le condizioni degli interventi tecnici, che devono essere rese a tutti coloro che lo richiedono, senza alcun tipo di discriminazione e alle stesse condizioni (all.2.7);
- l'applicazione di metodi di buona pratica professionale, ovvero l'uso corretto di metodi validati dai produttori dei tachigrafi e dai produttori delle apparecchiature di intervento tecnico, che forniscano adeguate garanzie di attendibilità dei risultati ottenuti;
- l'utilizzo di personale dotato di adeguate competenze tecniche;
- l'impiego di apparecchiature controllate;
- la messa a disposizione delle autorità di controllo dei dati trasferiti dalla memoria dell'apparecchio di controllo in occasione della sostituzione dello stesso e i relativi documenti e registri (*art. 18.9*);
- la riservatezza, da parte del personale, per tutte le informazioni ottenute esternamente o durante il corso dell'intervento tecnico sui tachigrafi digitali (*all.2.9*).

Tutto il personale del Centro Tecnico è chiamato a partecipare alla realizzazione di questi obiettivi, attraverso una sistematica applicazione delle applicabili procedure organizzative.

Il Centro Tecnici non può operare su tachigrafi installati su mezzi di cui gli stessi o i soggetti di cui al comma 2 dell'art. 6 del DM 23.02.2023 siano titolari, ovvero appartenenti a persone giuridiche ad essi riconducibili (*art. 6*).

Castions di strada (UD), 17/02/2025

La Direzione

