

# POLITICA QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Rev. 6 del 29/01/2024

SO.SEL S.p.A. nasce nel 1991 con l'obiettivo primario di fornire agli Enti locali, a costi contenuti ma con un elevato livello qualitativo, i servizi di carattere commerciale e gestionale relativi alle utenze di acqua, gas, energia elettrica.

SOSEL Spa è una società per azioni partecipata da:

- L.I.R.C.A. S.r.l. al 100%

Nel corso degli anni SO.SEL S.p.A. ha sensibilmente sviluppato la propria attività e ora copre l'intera gamma dei servizi commerciali per conto di varie aziende e si qualifica come impresa di outsourcing di nuova generazione in grado di affrontare con efficienza e competitività un mercato in continua trasformazione anche grazie all'implementazione del sistema di gestione integrato ai sensi delle norme internazionali UNI EN ISO 9001, 14001, ISO45001 ed il sistema di gestione secondo la norma UNI EN ISO 18295 relativa ai centri di contatto.

I servizi attualmente inseriti nel sistema di gestione sono i seguenti:

- lettura contatori;
- attività di call-center;
- sportelli commerciali;
- attività di gestione tecnica su contatori.

L'impegno di SO.SEL nella gestione della qualità, ambiente e sicurezza è costante nel cercare di raggiungere le seguenti finalità:

- garantire un servizio che soddisfi del tutto e al meglio i requisiti impliciti ed espliciti del cliente;
- focalizzare l'attenzione sui propri clienti per soddisfarne le aspettative tecniche, economiche, sociali ed ambientali attraverso servizi efficienti (ivi compresi il Call-center) di qualità e customizzati;
- Rispettare le normative cogenti in materia ambientale e di sicurezza, prevenire l'inquinamento, le malattie professionali e gli infortuni;
- Migliorare in modo continuo le proprie performance ambientali, della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e qualitative;
- rispettare gli impegni di esecuzione dei servizi in termini di tempi e qualità;
- ridurre i consumi di energia elettrica e carburante e gli impatti del traffico indotto;
- mantenere e migliorare gli standard di sicurezza in particolare durante la guida e per le attività di lettura e tecniche presso gli utenti;
- utilizzare tecnologie innovative al fine di migliorare i servizi contenendo i costi;
- introdurre criteri di sostenibilità nei propri acquisti di beni e servizi;
- coinvolgere il personale nella gestione ambientale, della sicurezza nei luoghi di lavoro e in generale in tutte le decisioni che possano migliorare la collaborazione e il reciproco soddisfacimento anche al fine di abbassare al minimo il turnover del personale;
- formare sempre meglio le proprie risorse umane al fine di migliorarne le performance e la sicurezza;
- stabilire con i fornitori un rapporto di reciproca collaborazione.

Sosel Spa si impegna inoltre a individuare e valutare i propri rischi e opportunità aziendali in materia di qualità, ambiente e sicurezza e, tenendo conto delle aspettative di tutte le parti interessate, gestirli di conseguenza.

La presente politica integrata qualità/ambiente/sicurezza viene periodicamente riesaminata, la Direzione provvede affinché essa sia comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione.

Modena (MO) 29/01/2024

  
**SO.SEL S.p.A.**  
Via Bellinzona, 37/F  
41124 MODENA  
C.F. e P.I. 02056450360

**SO.SEL S.p.A.**  
L'Amministratore Delegato  
**Andrea Della Casa**



UNI EN ISO  
18295-1:2017