



REGOLAMENTO

Guida ai servizi consulenziali della Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l.



Azienda e Socialità

Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. opera nella società e, pur non essendo azienda pubblica, opera per la società: se questo è vero allora deve essere comprensibile a tutti come i comportamenti, gli atteggiamenti e le attività di tutta l'azienda hanno implicazioni significative sul sociale. In parte stiamo costruendo la storia di questa terra con il nostro lavoro.

Lo spirito della Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. si rispecchia appieno nella conduzione del quotidiano da parte dell'alta direzione. Ne sono testimonianze i congressi sviluppati dalla Ergon e le tematiche affrontate.

Se la discrezione, l'attesa ed un atteggiamento da "pubblico servizio" (nel senso più sano del termine) hanno promosso Ergon nel mercato, oggi la sfida è la più completa integrazione dei nostri progetti con le tematiche sociali promosse dagli enti governativi. Pensiamo a progetti quali Agenda 21 Locale, alle tematiche sullo smaltimento dei rifiuti ed a quelle relative all'etica sociale.

Ma abbiamo sentito la necessità di un nuovo strumento che ci permettesse di misurare le nostre performance ed abbiamo pensato di chiederlo ai nostri clienti – il cuore della nostra esistenza –.

Questo documento dunque è stato creato da noi per voi con il fine di dare trasparenza e misura alle nostre attività consulenziali. Non è un documento statico, bensì deve innescare un processo continuo di confronto e miglioramento dei nostri standard di lavoro basato su regole semplici e chiare.

Vi ringraziamo già d'ora per il tempo che dedicherete alla lettura di questo documento ed a quello che vorrete dedicarci per migliorare la qualità del nostro servizio.

ERGON Ambiente e Lavoro S.r.l.

L'Amministratore Unico

Ing. F. Giacco





CARTA DEI PRINCIPI DELLE RISORSE UMANE

La Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. si è sempre interrogata sui principi di eticità professionale e rigore morale; ha condotto un rigoroso percorso autocritico che ha consentito di far proprie le seguenti definizioni:

Personae motivate ed alta professionalità sono un fattore strategico di competitività: da esso dipendono la creazione del valore e la soddisfazione dei clienti.

Il coinvolgimento e la partecipazione di tutte le persone interessate dai processi aziendali sono la condizione per attivare il loro contributo personale di intelligenza e di propositività. Coinvolgimento e partecipazione costituiscono perciò uno degli obiettivi fondamentali degli strumenti di gestione e sviluppo della risorsa umana.

La comunicazione rapida e contestuale è lo strumento di informazione e di ascolto per trasmettere e condividere con trasparenza le strategie e gli obiettivi aziendali con tutte le persone.

Lo sviluppo delle competenze è l'elemento portante del sistema di gestione aziendale. L'aggiornamento costante e multidisciplinare delle conoscenze personali ed aziendali è lo strumento essenziale per operare sul mercato. Un perfezionamento possibile soltanto attraverso la realizzazione di piani di addestramento e formazione calibrati ed obbligati per tutti gli

addetti, in grado di accompagnare le persone nel corso della loro crescita professionale.

In tal modo la carriera è determinata sia dal patrimonio di competenze acquisite e dalla qualità delle esperienze maturate, sia dai comportamenti espressi nel contributo ai risultati aziendali, come singoli e come componenti di squadra.

COMPORAMENTO INDIVIDUALE

I capitoli che seguono elencano alcune semplici regole atte a descrivere i comportamenti individuali (azienda cliente - Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l.) che necessita assumere e tra questi

- La comunicazione commerciale
- La comunicazione del servizio
- Analisi della soddisfazione del cliente
- Scheda intervento
- Codice deontologico



AMBIENTE AZIENDALE

La Ergon ha in questi anni iniziato un progetto inteso a migliorare lo standard qualitativo dell'ambiente funzionale a partire dagli aspetti strutturali e logistici. Solo un primo passo verso una qualità del lavoro migliore.

Non abbiamo dimenticato però l'obiettivo finale di questo progetto: un miglioramento della qualità della vita. Anche da ciò prende spunto questo documento, finalizzato al raggiungimento di standard di lavoro capaci di farci conquistare spazi sociali e personali di indiscussa motivazione e gratificazione; tutto ciò attraverso un criterio di comunicazione e confronto standardizzato su apposite procedure e regole che tutelino il cliente e la Ergon.



COMUNICARE CON NOI

Abbiamo investito molto nella comunicazione e tanto ancora dobbiamo fare e stiamo facendo.

Nell'immediato potete interagire con noi attraverso:

Via Duca della Verdura, 63
90143 Palermo

Tel: 091 34.08.37
Fax: 091 626.21.97

Web:
www.ergon.palermo.it
ergon@ergon.palermo.it
ergon.palermo@pec.it

In coda a questo documento troverete il "questionario di soddisfazione clienti". Con questo strumento la Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. misura la bontà del proprio servizio visto con gli occhi del Cliente. Vi preghiamo di dedicare qualche istante del vostro tempo alla compilazione.

La nostra Commessa

In queste semplici righe troverete la sintesi di quella che è ormai diventata una nostra commessa. Ovvero vi diamo i riferimenti più opportuni per poter dialogare con noi.

Sempre in un'ottica di trasparenza vi abbiamo integrato il documento con una sintesi del codice deontologico, nostro punto di riferimento nella normale conduzione dell'attività professionale; completano il documento le condizioni contrattuali che regolamentano giuridicamente il nostro contratto professionale.



CODICE DI COMMESSA

Ad ogni commessa della Ergon viene attribuito un codice che pilota tutta la comunicazione, sia essa tecnica, commerciale o amministrativa. Attraverso questo codice è possibile rintracciare tutta la documentazione della Ergon e quindi risolvere tempestivamente le richieste della nostra clientela. Vi preghiamo di utilizzarlo nell'oggetto delle vostre comunicazioni.

CODICE COMMESSA A VOI ASSEGNATO:

N. Protocollo proposta di vendita

REFERENTE DI COMMESSA

Ad ogni commessa della Ergon viene associato uno staff di consulenti o personale amministrativo delegato dalla Direzione alla conduzione del progetto. Come dicevamo sopra, ogni progetto ha diversi risvolti, dal tecnico all'amministrativo, e per questo motivo la Ergon ha pensato di rappresentarvi nel seguito tutto il proprio personale. Accanto ad ogni nome troverete un quadratino originariamente bianco. La tabella sottostante vi informa circa lo staff della Ergon e la divisione di appartenenza, oltre ai riferimenti telefonici o di e-mail per poter interloquire con loro.

STAFF

Consulenti Aziendali

- Geom. Alessandro Grant
a.grant@ergon.palermo.it
335 – 7247940
- Ing. Nicola Quinci
nquinci@ergon.palermo.it
393 – 9017620
- Arch. Marco Giambanco
m.giambanco@ergon.palermo.it
393 – 9163776
- Ing. Fabrizio Maniaci
fmaniaci@ergon.palermo.it
335 – 7201879
- Ing. Danilo Fedele
dfedele@ergon.palermo.it
380 – 3765840
- Avv. Angela Costa
acosta@ergon.palermo.it
335 – 7247941
- Arch. Giovanni Giangreco
g.giangreco@ergon.palermo.it
- Geom. Wanda Frusteri
frusteri@ergon.palermo.it
348 – 4973331
- Dott.ssa Gaetana Scarcella
tscarcella@ergon.palermo.it
388 – 7457488

Segreteria

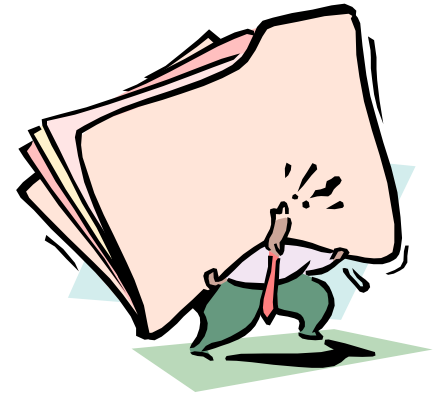
- Tel. 091 – 340837
Fax. 091 – 6262197
segreteria@ergon.palermo.it

Amministrazione

- Dott. Salvatore Melendez
smelendez@ergon.palermo.it

Area Legale e Gestione Credito

- Avv. Rosalinda Scaglione
rscaglione@ergon.palermo.it



SCHEDA D'INTERVENTO

Ad ogni visita del consulente della Ergon, lo stesso vi presenterà un modulo (chiamato "scheda d'intervento") e ve ne chiederà la firma.

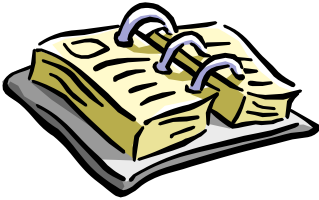
Questo modello è utilizzato dalla Ergon per dare evidenza all'organizzazione interna del lavoro eseguito dal consulente in occasione della sua visita al cliente.

Il consulente annota nel documento i contenuti salienti dell'incontro, ovvero:

- Argomenti trattati / Attività svolte
- Il personale contattato
- Lo stato dell'argomento (AP se ancora deve essere completata l'analisi o la definizione dello stesso, CH se l'argomento è stato esaurientemente definito)
- Documentazione consegnata dalla Ergon al cliente o dallo stesso ricevuta
- Annotazione del prossimo incontro ed eventuali note sullo stesso
- Gli argomenti da trattare
- Il personale da convocare alla prossima riunione
- Le richieste del cliente e quelle del consulente

La scheda viene firmata sia dal consulente che dal cliente. Quest'ultimo può richiederne copia.

Condizioni contrattuali



1. Premesse. Le presenti condizioni di contratto si riferiscono esclusivamente ai servizi espressamente indicati nella proposta di vendita (anche denominata "offerta") consegnata in copia da Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. (nel seguito ERGON) al cliente (nel seguito il "Cliente") ed ai prezzi in essa riportati, e che fa parte integrante del presente contratto.

2. Prezzi. I prezzi di cui all'Offerta, se non diversamente specificato, devono intendersi come non comprensivi di: (i) IVA ed ogni altra eventuale imposta da applicarsi ai Servizi/Prodotti sulla base di disposizioni specifiche di legge, (ii) spese di esami di laboratorio e misure, (iii) costi degli enti Terzi, (iv) tasse e competenze statali, (v) adeguamenti impiantistico-strutturali, progettazione e direzione lavori, (vi) compilazione delle registrazioni e modulistica, (vii) pratiche ed iter legislativi.

3. Consegna. I termini di consegna sono quelli indicati nella Proposta di vendita. Tali termini potranno subire variazioni legate all'andamento della commessa stessa, e che saranno comunque concordati tra le parti.

4. Pagamento. Il pagamento dei servizi dovrà essere effettuato secondo quanto pianificato nella proposta di vendita e comunque non oltre la data di scadenza indicata nella fattura, senza che sia consentito al Cliente alcuno sconto, riduzione o compensazione. Nel caso non venga effettuato dal Cliente alcun pagamento alla data di scadenza indicata nella proposta di vendita, il Cliente dovrà corrispondere alla ERGON un interesse annuo pari al prime rate ABI maggiorato di 2 punti percentuali sul prezzo originario dei Servizi. Nel caso in cui la proposta di vendita preveda un'assistenza che perduri per più anni, il corrispettivo previsto verrà aggiornato annualmente nella misura

delle variazioni accertate dall'I.S.T.A.T. (indice incremento I.S.T.A.T. del costo della vita).

5. Penale. Qualora nel periodo di validità del contratto, si verificasse una delle seguenti ipotesi: cancellazione, recesso, richiesta di modifica parziale o totale della convenzione dovuta a fatto imputabile al Cliente, la ERGON avrà diritto ad una penale commisurata, in misura percentuale sull'ammontare dovuto dal Cliente alla ERGON, secondo quanto qui di seguito stabilito: a) qualora l'evento venga comunicato da 31 a 60 gg prima della consegna del supporto documentale 3% del prezzo; b) da 16 a 30 gg prima della consegna del supporto documentale 10%; c) da 7 a 15 gg prima della consegna del supporto documentale 15%. Ai fini di quanto previsto dal presente articolo, dovrà intendersi altresì quale cancellazione del contratto qualsiasi richiesta di differimento di consegna per un periodo superiore a 180 gg. E' fatto salvo il diritto della ERGON di richiedere l'ulteriore risarcimento del danno.

6. Esclusione di responsabilità. La ERGON non risponde della mancata conformità legale assunta dal Cliente per inadempienze specifiche derivate dall'incarico commesso. E' altresì assolutamente esclusa e non rientrante negli esercizi professionali e statuari della ERGON, la rappresentanza e/o la difesa in giudizio o in controversie arbitrali insorgende, da conferire direttamente dal Cliente con mandato specifico a professionisti a tal fine abilitati. Pertanto, la ERGON non potrà essere responsabile del mancato adeguamento alle disposizioni legislative, nonché alle incombenze amministrative che venissero rilevate dagli Organismi di controllo, a tal fine preposti, anche se non formalmente contestati all'Azienda. Conseguentemente la ERGON sarà esente da ogni responsabilità per eventuali danni, che tale comportamento omissivo dell'Azienda potrebbe causare ai lavoratori o a terzi. La ERGON, inoltre, non sarà responsabile per errori, omissioni ed inadeguatezze che si dovessero riscontrare negli elaborati o nelle attività consulenziali, qualora queste siano state determinate da inesistenza o carenza dei dati forniti dal Cliente o delle attività in obbligo a quest'ultima, ivi compresa l'ordinaria diligenza nell'esecuzione contrattuale.

7. Modalità di esecuzione, termini e rinnovi. Il contratto inizierà a produrre effetti dalla data del suo perfezionamento, da intendersi avvenuto al momento della contestuale sottoscrizione delle parti, e si concluderà all'adempimento delle reciproche prestazioni nei modi e tempi indicati nella

proposta di vendita (offerta). Sono ammessi termini interruttivi se accettati formalmente. La ERGON si riserva la possibilità, qualora la stessa lo ritenga necessario e concludente ai fini dell'incarico, di effettuare ulteriori visite e sopralluoghi, oltre quelli concordati nella proposta di vendita, durante l'arco temporale assegnato per l'espletamento dell'incarico, concordandone preventivamente i tempi e le modalità con il Cliente. Le attività ed i risultati raggiunti in presenza di questi successivi sopralluoghi o visite verranno puntualmente dettagliate. Nel caso in cui il contratto preveda attività di monitoraggio, revisione, aggiornamento documentale e normativo e comunque per attività soggette a mantenimento annuale, all'adempimento delle prestazioni e quindi alla sua scadenza, il termine sarà tacitamente prorogato di anno in anno, fino ad intervenuta disdetta formale da inviarsi a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento un mese prima della scadenza.

8. Rescissione. Le parti possono recedere dalla presente per giusta causa con effetto a decorrere da 10 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta. La ERGON avrà in tal caso comunque diritto al rimborso delle spese sostenute ed al riconoscimento del lucro cessante, aprioristicamente e liberalmente convenuto dalle parti in misura del 25% dell'intero importo contrattuale, da corrispondersi immediatamente alla comunicazione della rescissione, operando quale condizione sospensiva all'efficacia della stessa.

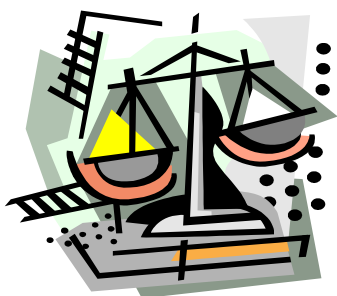
9. Risoluzione. Le parti, sottoscrivendo la presente, stabiliscono che, in caso di inosservanza anche di una sola delle clausole in essa contenute, dopo formale diffida con congruo termine all'adempimento, il contratto si risolve di diritto e la parte adempiente avrà diritto al riconoscimento sia del danno emergente che del lucro cessante.

10. Integrazione contrattuale. L'incarico oggetto del presente contratto, oltre che dai principi generali di diritto, è regolato specificatamente dalle disposizioni di cui al titolo III, capo I° e II°, del codice civile a cui le parti fanno specifico rinvio in caso di discordanza o di carenza per fattispecie non previste.

11. Informazioni specifiche e riservatezza. La ERGON manterrà riservate le informazioni relative all'attività del cliente di cui si verrà a conoscenza in relazione alle prestazioni di fornitura prodotti, ed obbliga altresì il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni, salva la facoltà di

utilizzare tali dati per rilevazioni statistiche e loro pubblicazioni, garantendo l'anonimato della fonte. Il Cliente, di contro, si assume la totale responsabilità della esattezza delle informazioni trasferite alla ERGON per la corretta definizione dei vincoli tecnici dell'ordine.

12. Proprietà intellettuale. La documentazione prodotta durante lo svolgimento della commessa e di proprietà della ERGON. Ogni sua riproduzione, integrale o parziale, effettuata con qualsiasi mezzo, senza previa autorizzazione scritta di ERGON è vietata.



13. Foro Competente. Tutte le controversie che non potessero essere risolte preventivamente in sede stragiudiziaria, verranno devolute all'esclusiva competenza del Tribunale di Palermo.

Codice deontologico

Nel garantire l'applicazione ed il rispetto di tale codice, la Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. si impegna a far rispettare le norme deontologiche messe a punto al fine di assicurare la massima correttezza e trasparenza della propria organizzazione e dei propri collaboratori, in particolare:



NORME GENERALI.

Tutti i consulenti della Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. s'impegnano ad operare nell'interesse esclusivo del cliente.

Nello svolgimento degli incarichi assunti ciascun consulente manterrà quei requisiti di dignità, indipendenza ed obiettività considerati indispensabili all'esercizio professionale dell'attività di consulenza e curerà altresì che gli stessi siano salvaguardati anche dai propri collaboratori.

La Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. non accetterà in alcun modo incarichi per i quali non è qualificata, ovvero non disponga di adeguate competenze, risorse o potenzialità. Assegnerà il lavoro globalmente e nelle sue parti al personale idoneo a svolgerlo nel migliore dei modi al fine di garantire un elevato indice qualitativo alle sue prestazioni.

INDIPENDENZA PROFESSIONALE.

Prima di assumere un incarico nel quale particolari circostanze di lavoro, eventuali interessi finanziari, di fornitura o di altro tipo che possano essere considerati pregiudizievoli, nella forma o nella sostanza, alla sua indipendenza di giudizio ed obiettività, la Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l.

provvederà preventivamente informarne il cliente per iscritto. La conferma dell'incarico, in questa circostanza, non esonera la Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. dal dovere svolgere il proprio lavoro con la massima correttezza professionale.

SEGRETO PROFESSIONALE.

Tutte le informazioni riguardanti l'attività l'interesse dei clienti acquisite nel corso degli interventi dovranno essere considerate riservate e coperte dal segreto professionale; pertanto non potranno essere divulgate senza specifica autorizzazione scritta da parte del committente e comunque non potranno essere utilizzate a vantaggio proprio o di terzi, salvo che nei casi previsti dalla legge

Non verranno accettati incarichi contemporanei di consulenza della stessa natura presso più aziende tra loro concorrenti senza averne informato le parti interessate.

Il rispetto delle norme deontologiche enunciato ai punti precedenti si estende oltre che a tutti i dipendenti anche ai collaboratori sia a tempo pieno che occasionali.

ESPLETAMENTO DEGLI INCARICHI.

Ciascun consulente si adopererà in modo da assicurare al cliente il conseguimento di benefici permanenti e per la pratica introduzione dei principi e delle tecniche suggerite. Comportarsi con la massima correttezza e collaborazione verso colleghi che si dovessero avvicinare presso il cliente

Limitare il subappalto di attività a terzi e mantenere comunque un rigoroso controllo sulle attività subappaltate

TUTELA DEL CLIENTE.

Tutto il personale dipendente della Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. è coperto da polizza assicurativa da rischi connessi all'attività professionale; le aree coperte vanno dalla responsabilità civile ai danni materiali.

È fatto divieto a tutto il personale aziendale di fare in proprio o conto terzi offerte dirette di impiego al personale impiegato presso il cliente.

I soci della Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. non devono accettare o permettere che i propri collaboratori accettino provvigioni o compensi di qualsiasi natura dai fornitori di beni o servizi il cui uso essi stessi abbiano raccomandato o possano raccomandare al cliente.

ATTIVITÀ PROMOZIONALE.

La Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. manterrà l'attività promozionale di pubbliche relazioni entro i limiti di massima serietà e correttezza professionale sia nella forma che nei contenuti nei confronti dei propri competitors. Si asterrà dal ricorrere a mezzi scorretti per l'acquisizione di incarichi (es. Offerta di consulenza "mascherata" o di garanzie a priori di "buon esito") ed evitando la diffusione di notizie inesatte o fuorvianti.



TARIFFE.

La Ergon Ambiente e Lavoro s.r.l. eviterà l'applicazione di tariffe palesemente incongrue o tali da svilire l'attività svolta, di contro applicherà tariffe ragionevoli ed appropriate alla natura dell'incarico ricevuto e provvederà rendere pubbliche le tariffe al fine di applicarle in modo non discriminatorio.

In ogni caso gli elementi tecnici ed economici dell'incarico dovranno essere precisati in una proposta all'approvazione del cliente prima dell'inizio dei lavori.

ERGON Ambiente e Lavoro S.r.l.

L'Amministratore Unico

Ing. F. Giacco



www.ergon.palermo.it / e-mail: ergon@ergon.palermo.it; ergon.palermo@pec.it

Gentile Cliente, _____

ritenendo il Suo giudizio di fondamentale importanza, Le chiediamo di esprimere il Suo parere circa il livello qualitativo del servizio che Le stiamo erogando, al fine di migliorarlo ulteriormente.

Grazie per la gentile collaborazione.

La Direzione Aziendale

	1	2	3	4	5
	☹	☹	☺	☺	☺
Ritiene che il numero degli incontri, previsti in sede contrattuale, sia adeguato alle Sue esigenze?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ritiene che il tempo a Lei dedicato dalla Ergon sia in linea con le Sue aspettative?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le soluzioni proposte vengono tempestivamente incontro alle Sue problematiche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Come valuta la velocità della Ergon nella risoluzione dei problemi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nell'erogazione dei servizi di consulenza, in che misura Ergon si è adattata alle Sue diverse esigenze e/o situazioni aziendali?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E' soddisfatto della cortesia e della disponibilità dello staff Ergon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ergon riesce sempre ad ascoltare con attenzione la Sua Organizzazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commenti e suggerimenti	_____ _____ _____ _____				
N.B.: ☹ 1 Appena sufficiente ☹ 2 Sufficiente ☺ 3 Buono ☺ 4 Soddisfacente ☺ 5 Più che soddisfacente					

Luogo e Data _____

Timbro e firma _____