

## 1. SCOPO

Il presente documento definisce i principi etici, i comportamenti professionali e gli standard operativi che RGD CLIMA SERVICES adotta nell'ambito del proprio **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)**, in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

Il Codice di Condotta supporta l'azienda nel garantire integrità, qualità del servizio, sicurezza e conformità normativa.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Codice si applica a:

- tutto il personale interno;
- collaboratori esterni;
- consulenti;
- fornitori e partner coinvolti nelle attività aziendali.

Si applica a tutte le attività relative a:

- installazione e manutenzione di impianti termici;
- installazione e manutenzione di impianti fotovoltaici;
- sistemi di climatizzazione civile e industriale.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001:2015
- D.M. 37/2008 – Impianti
- Norme tecniche UNI e CEI
- D.Lgs. 81/2008 – Sicurezza sul lavoro
- GDPR – Reg. UE 2016/679
- Legislazione ambientale vigente (RAEE, FGAS, rifiuti speciali, ecc.)

## 4. RESPONSABILITÀ

### 4.1 Direzione Generale

- assicura la diffusione, comprensione e applicazione del Codice;
- integra i principi del Codice nella Politica per la Qualità;
- approva aggiornamenti e revisioni.

### 4.2 Responsabile Qualità

- controlla la corretta applicazione del Codice;
- gestisce le segnalazioni interne;
- verifica la conformità durante audit interni.

### 4.3 Personale

- conosce e rispetta integralmente il presente documento;
- riporta eventuali violazioni o non conformità;
- collabora con la Direzione nel miglioramento del SGQ.

## 5. PRINCIPI ETICI E COMPORTAMENTALI

RGD CLIMA SERVICES adotta i seguenti principi:

- **Integrità e trasparenza** nelle relazioni interne ed esterne;
- **Conformità normativa** in ogni attività;
- **Rispetto e imparzialità** verso clienti, colleghi e fornitori;
- **Qualità e professionalità** in ogni servizio erogato;
- **Sostenibilità ambientale** e responsabilità sociale.

## 6. QUALITÀ DEI PROCESSI E DEI SERVIZI

L'azienda si impegna a garantire che:

- tutte le attività siano svolte secondo procedure e istruzioni operative documentate;
- siano utilizzati materiali e componenti certificati;
- siano monitorati indicatori e obiettivi qualità;
- il cliente riceva un servizio conforme ai requisiti contrattuali e normativi;
- siano attuate azioni correttive, preventive e di miglioramento continuo.

|      |            |                |                                     |
|------|------------|----------------|-------------------------------------|
| 01   |            |                |                                     |
| 00   | 03.07.2025 | Prima edizione |                                     |
| Rev. | Data       | Descrizione    | Redatto, Verificato e Approvato DIR |

## 7. SICUREZZA E AMBIENTE

RGD CLIMA SERVICES assicura:

- rispetto del D.Lgs. 81/2008 e delle procedure interne;
- utilizzo obbligatorio dei DPI;
- segnalazione immediata di rischi e incidenti;
- smaltimento corretto dei rifiuti tecnici e RAEE;
- qualifiche e competenze rispetto alla gestione degli FGAS per minimizzare il rischio di impatti climalteranti;
- riduzione dell'impatto ambientale delle attività operative.

## 8. RAPPORTI CON CLIENTI

L'azienda garantisce:

- preventivi chiari e trasparenti;
- comunicazioni tracciabili e corrette;
- tutela della riservatezza;
- rispetto delle tempistiche concordate;
- gestione dei reclami secondo procedure SGQ.

## 9. RAPPORTI CON FORNITORI

La selezione e la valutazione avvengono in base a:

- qualità e conformità dei prodotti;
- affidabilità tecnica;
- rispetto di normative e requisiti contrattuali;
- assenza di conflitti di interesse;
- continuità della performance (valutazioni periodiche).

## 10. PROTEZIONE DEI DATI

L'azienda applica il GDPR garantendo:

- riservatezza e integrità dei dati personali;
- limitazione del trattamento a finalità documentate;
- protezione delle informazioni aziendali e del cliente.

## 11. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

In conformità alla ISO 9001, l'azienda:

- registra tutte le non conformità;
- analizza le cause;
- attua azioni correttive;
- verifica l'efficacia delle azioni;
- valuta il rischio associato.

## 12. MIGLIORAMENTO CONTINUO

RGD CLIMA SERVICES promuove:

- audit interni periodici;
- formazione del personale;
- riesami della direzione;
- monitoraggio KPI;
- aggiornamento costante del SGQ.

## 13. REVISIONE E AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO

Il presente Codice è soggetto a:

- revisione periodica almeno annuale;
- aggiornamenti in caso di modifiche normative, organizzative o operative;
- approvazione formale della Direzione.

| 01   |            |                |                                     |
|------|------------|----------------|-------------------------------------|
| 00   | 03.07.2025 | Prima edizione |                                     |
| Rev. | Data       | Descrizione    | Redatto, Verificato e Approvato DIR |