CODICE ETICO

DEL MARCHIO COLLETTIVO

CQ Casa di Qualità

1. INTRODUZIONE

1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE ED EFFICACIA

Questo Codice Etico descrive i principi che ispirano l'impresa artigiana nello svolgimento della sua attività e la sua adozione esprime la volontà di rendere concreti, nella vita aziendale quotidiana, i principi etici di gestione economica.
Il Codice definisce e riconosce rilevanza giuridica ed efficacia obbligatoria ai principi e ai valori a cui titolari, dipendenti, collaboratori ed i terzi con i quali l'impresa artigiana intrattiene rapporti (di seguito "Destinatari"), devono attenersi.
Viene adottato da tutte le imprese artigiane aderenti al marchio **CQ Casa di Qualità**, mediante approvazione dei rispettivi organi deliberanti, quale elemento essenziale della strategia e dell'organizzazione aziendale.
Il Codice viene portato a conoscenza dei Destinatari mediante le modalità ritenute più idonee dalle imprese aderenti.

2. VALORI E PRINCIPI

2.1 I VALORI

Questi sono i valori che l'impresa artigiana adotta e che costituiscono il fondamento della sua cultura:

- L'attenzione alle Persone

Si ritiene fondamentale il rispetto dei diritti umani, dell'integrità fisica, culturale e morale del dipendente e la non discriminazione nel lavoro per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, appartenenza sindacale, condizione sociale e personale e vi è l'impegno a che le persone possano esprimersi senza discriminazioni, offrendo a tutti pari opportunità, tenuto conto della diversità degli individui.
Viene garantito un ambiente di lavoro attento alla salute e al benessere e viene promossa una cultura della massima sicurezza sul posto di lavoro.

- L'attenzione al Cliente

La valutazione delle esigenze dei clienti, il confronto e la comprensione delle loro aspettative consentono di offrire una crescente qualità del servizio e di rendere più mirata l'offerta dell'impresa artigiana.

- La ricerca dell'innovazione

Il costante miglioramento dei prodotti e dei servizi viene realizzato attraverso la valorizzazione dell'esperienza acquisita.
La capacità di cogliere le opportunità del progresso e di anticipare soluzioni innovative è il motore dello sviluppo dell'impresa artigiana.

- La necessità di adottare comportamenti etici

Correttezza, imparzialità, lealtà, onestà, trasparenza sono i valori fondamentali costantemente e necessariamente presenti in tutte le persone che operano nell'impresa artigiana e ne caratterizzano le azioni.

L'importanza di informare, in modo trasparente e diretto, gli interlocutori sia interni che esterni, viene puntualmente realizzata attraverso una diffusione costante di informazioni chiare, veritiere e corrette.

2.2 PRINCIPI

L'impresa artigiana chiede che ciascun Destinatario, nello svolgimento delle proprie funzioni, abbia una condotta ispirata a correttezza, imparzialità, lealtà, onestà, trasparenza, in relazione ai vari contesti sociali, economici, politici e culturali di riferimento.
L'impresa artigiana svolge la propria attività nel pieno rispetto delle leggi e si impegna a:

- condurre la propria attività, ottemperando a tutte le norme applicabili;
- gestire, in maniera attenta e puntuale, i rischi che vengono assunti;
- riconoscere l'importanza fondamentale delle tematiche ambientali e tenerne conto in ogni attività;
- incoraggiare la lotta alla corruzione ed al riciclaggio;
- favorire buone condotte negli affari, attraverso uno scambio corretto delle informazioni utili o necessarie per il corretto espletamento dell'attività;
- promuovere la trasparenza sia al proprio interno che nei confronti dei terzi con cui l'impresa artigiana entra in contatto, nel rispetto della confidenzialità delle informazioni;
- incoraggiare la cooperazione con gli *stakeholder*.

3. REGOLE

3.1 PREMESSA GENERALE

L'impresa artigiana, nello svolgimento della propria attività, si impegna a rispettare i seguenti parametri:

- rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (ex dlgs 81/08)
- rispetto delle norme vigenti in materia di tutela ambientale (ex dlgs 152/06);
- chiarezza nella fase di preventivazione e correttezza nel consigliare il cliente;
- esecuzione dei lavori commissionati a regola d'arte e nel rispetto delle regole di correttezza professionale ed etica;
- svolgimento degli interventi secondo un elevato standard professionale, garantito dall'esperienza maturata e dalla partecipazione periodica a corsi di formazione ed aggiornamento professionale riconosciuti;
- assistenza post vendita.

3.2 REGOLE OPERATIVE

L'impresa artigiana, nello svolgimento dell'attività, si impegna ad attuare le seguenti buone prassi:

3.2.1 Chiarezza e dettaglio del preventivo

I preventivi rilasciati al cliente, oltre a riportare la loro durata, devono prevedere una descrizione puntuale del lavoro da eseguire e dei materiali da utilizzare.

Inoltre, ove possibile, vi è l'impegno ad indicare le eventuali date di inizio e di fine lavori, salvo imprevisti di qualsivoglia natura, anomalie riscontrate in corso d'opera o cause di forza maggiore.

3.2.2 Trasparenza dei prezzi

I prezzi devono essere determinati, inserendo in preventivo tutti i costi necessari all'esecuzione dell'opera.
Il costo dell'opera da realizzare deve presentarsi chiaro e di facile interpretazione.
Inoltre, quando è necessario, occorre inserire eventuali costi sostenuti per la gestione della sicurezza o per lo smaltimento dei rifiuti.

3.2.3 Materiali utilizzati

L'impresa artigiana si impegna ad utilizzare esclusivamente prodotti di qualità, fatto salvo il caso in cui il cliente richieda, per iscritto, l'utilizzo di particolari materiali e prodotti.
Oltre all'indicazione precisa dei materiali utilizzati, da riportare in preventivo, l'impresa artigiana, se richiesta, si impegna a dare ulteriori dettagli sulla natura dei materiali utilizzati e sulla loro provenienza.

3.2.4 Doppio preventivo, con indicazione del miglior rapporto qualità/prezzo

Laddove possibile, si auspica la redazione di offerte multiple, con l'indicazione del prodotto con il migliore rapporto qualità - prezzo.

3.2.5 Esecuzione del contratto

Il lavoro affidato dal committente viene disciplinato da un accordo che le parti si impegnano a sottoscrivere, indicante la natura degli interventi ed il materiale che si intende utilizzare, il prezzo concordato, i termini per l'esecuzione e le modalità di risoluzione di eventuali controversie.
A tal fine, potranno essere predisposti dalla Commissione di vigilanza appositi contratti standard.
Qualora, durante l'esecuzione dei lavori, emergesse la necessità di ampliare i costi preventivati, ai fini di una perfetta esecuzione del lavoro, l'impresa artigiana dovrà darne preventiva comunicazione al cliente, fornendo ogni dovuto chiarimento ed informazione e richiedendo, in ogni caso, espressa autorizzazione scritta a proseguire l'intervento.

3.2.6 Termini di consegna

L'impresa artigiana opererà con il massimo impegno ed in buona fede per cercare di garantire il rispetto dei tempi di consegna. A fronte di sorgenti difficoltà il cliente sarà informato della natura delle stesse.

3.2.7 Assistenza post - vendita e garanzia

L'impresa artigiana garantisce l'esecuzione dei lavori a regola d'arte e si impegna, nel rispetto delle normative vigenti in materia, a garantire la bontà del lavoro svolto.
In caso di problemi riscontrati dal cliente, vi è l'impegno a valutare gli interventi atti alla risoluzione del problema.

In tal senso, l'impresa, ove interpellata, si impegna ad informare preventivamente il cliente di eventuali costi di assistenza non coperti da garanzia.

3.2.8 Controversie

L'imprenditore si impegna a risolvere le controversie nascenti dal rapporto contrattuale, attraverso lo Sportello di Conciliazione della Camera di Commercio di Padova.

4. COMPORTAMENTI

4.1 CONFLITTO DI INTERESSI

L'impresa artigiana richiede ai propri dipendenti e collaboratori di evitare ogni situazione e di astenersi da ogni attività che, nell'espletamento delle proprie funzioni, possa contrapporre un interesse personale a quelli dell'azienda o che possa interferire ed intralciare la capacità di assumere, in modo imparziale ed obiettivo, decisioni nell'interesse dell'azienda.
Ogni situazione potenzialmente idonea a generare un conflitto di interessi o, comunque, a pregiudicare la capacità di assumere decisioni, nel migliore interesse dell'impresa artigiana, deve essere tempestivamente comunicata dall'interessato al proprio responsabile.

4.2 RESPONSABILITA' SOCIALE

L'impresa artigiana riconosce e condivide i principi di responsabilità sociale, nell'esercizio dell'attività di impresa, come insieme di valori che pongono le persone e l'ambiente al centro dell'attenzione dell'impresa.
Svolge, quindi, la propria attività nel rispetto dei principi di responsabilità sociale e ambientale e mira a contribuire all'arricchimento del patrimonio economico, intellettuale e sociale della comunità in cui opera.
L'impegno dell'impresa artigiana si esprime con l'adozione di comportamenti socialmente responsabili, anche attraverso iniziative propositive di sostegno sociale e culturale.

4.3 INFORMAZIONI E RISERVATEZZA

4.3.1 Rapporti infondati e informazioni riservate

I rapporti informativi destinati sia all'interno (colleghi, collaboratori, soci) sia all'esterno (clienti, fornitori, interlocutori istituzionali) sono redatti secondo i principi generali contenuti nel presente Codice.
Nessuna informazione riservata relativa all'impresa artigiana ed acquisita può essere utilizzata, comunicata a terzi o diffusa per fini diversi da quelli lavorativi.
Costituiscono informazioni riservate tutte le notizie apprese nello svolgimento di attività lavorative o in occasione di esse, la cui diffusione ed utilizzazione possa provocare un qualsivoglia pericolo o danno all'azienda e/o un indebito guadagno del dipendente.
L'obbligo di riservatezza permane anche dopo la cessazione del rapporto.

4.4 TUTELA DELL'IMMAGINE

Titolari, dipendenti e collaboratori mantengono, nel corso della loro attività, un contegno decoroso ed utilizzano un linguaggio rispettoso in tutte le forme di comunicazione.

4.5 SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

L'impresa artigiana svolge la propria attività nel rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro, in particolare garantendo:

- un ambiente sicuro e confortevole ai suoi dipendenti e collaboratori, nell'esecuzione delle loro prestazioni;
- adeguata attività di formazione e informazione in materia.

L'impresa artigiana vincola i destinatari a:

- avere cura della propria sicurezza, della propria salute e di quella delle altre persone;
- evitare qualsiasi azione ed omissione che possa comportare un danno alla salute ed alla sicurezza altrui;
- osservare le disposizioni e le istruzioni in materia di sicurezza e salute, impartite dal datore di lavoro, dall'eventuale delegato o dai preposti;
- segnalare immediatamente al datore di lavoro o al preposto le deficienze dei mezzi e dispositivi di sicurezza, nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle loro competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali deficienze o pericoli;
- contribuire in maniera attiva, insieme al datore di lavoro ed ai preposti, all'adempimento di tutti gli obblighi imposti dall'autorità competente o, comunque, necessari per tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori durante il lavoro.

4.6 SICUREZZA INFORMATICA

L'impresa artigiana richiede ai propri dipendenti che l'uso delle risorse informatiche aziendali sia effettuato in conformità alle normative vigenti.

5. RAPPORTI CON I TERZI

5.1 RAPPORTI CON I CLIENTI ED I FORNITORI

I clienti costituiscono parte integrante del patrimonio dell'impresa artigiana e, quindi, ciascun destinatario ha il compito di comprendere, anticipare e rispondere alle diverse esigenze dei clienti, fornendo loro informazioni accurate, precise ed esaurienti, relativamente ai prodotti e servizi offerti.
L'impresa artigiana persegue la selezione imparziale e trasparente dei propri fornitori, nel rispetto delle procedure.

5.2 RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

I rapporti che l'impresa artigiana intrattiene con le istituzioni sono improntati all'osservanza delle disposizioni di legge, delle procedure aziendali, dei valori di correttezza, imparzialità, lealtà, onestà, trasparenza.
L'impresa artigiana si impegna a dare piena attuazione alle regole dettate dalle Autorità di vigilanza per il rispetto delle norme vigenti.
I rapporti con le organizzazioni sindacali sono caratterizzati da principi di correttezza, imparzialità ed indipendenza.

5.3 RISORSE UMANE

Le risorse umane costituiscono l'elemento centrale su cui l'impresa artigiana si fonda per il perseguimento dei propri obiettivi.
Lo spirito di gruppo e il senso di appartenenza rappresentano elementi chiave per raggiungere con efficacia gli obiettivi comuni e per favorire la gestione dei continui cambiamenti richiesti dal mercato.
La gestione del personale è guidata da queste regole:

5.3.1 Selezione, valorizzazione, formazione e gestione

La selezione del personale avviene senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali e, tenuto anche conto dei risultati della verifica, nei candidati, della presenza dei requisiti professionali, comportamentali ed attitudinali previsti dal profilo della posizione da ricoprire.

5.3.2 Ambiente di lavoro e tutela del patrimonio aziendale

L'impresa artigiana pone una costante attenzione alla salute ed alla qualità degli ambienti di lavoro, attraverso il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza del lavoro.
In tale ambito si impegna a sviluppare un ambiente che garantisca la sicurezza e la salute di tutti i dipendenti e collaboratori.
Non è quindi consentito, all'interno degli ambienti di lavoro, il fumo, l'assunzione di droghe e il consumo di alcolici.
Ogni dipendente è tenuto a salvaguardare il patrimonio aziendale, custodendo e utilizzando, con diligenza, i beni, le risorse tecnologiche ed i supporti informatici, le attrezzature, i prodotti aziendali e le informazioni.

5.3.3 Tutela della privacy

L'impresa artigiana applica puntualmente le prescrizioni di legge in materia di trattamento dei dati personali.
Ciascun dipendente è informato sulla natura dei dati personali oggetto del trattamento, sulle modalità del trattamento e, in generale, su ogni dato relativo alla sua persona.

5.3.4 Molestie e discriminazioni

L'impresa artigiana esige che, nelle relazioni di lavoro interne ed esterne, non si verifichino molestie e discriminazioni di alcun genere, nei confronti di dipendenti, fornitori e clienti.

5.4 TUTELA AMBIENTALE

L'impresa artigiana riconosce l'ambiente come bene primario da salvaguardare e, a tal fine, programma le proprie attività, ricercando un equilibrio con le esigenze di tutela ambientale e di salvaguardia delle risorse naturali.
Si impegna ad applicare la normativa in materia di protezione ambientale e salvaguardia delle risorse naturali, attuando una serie di iniziative specifiche, che tendano a migliorare l'utilizzo delle risorse.
Il rispetto dell'ambiente viene attuato anche attraverso un'attenta valutazione dell'impatto dell'attività, assicurando progetti che siano compatibili con la tutela dell'ambiente in cui si sviluppano.

6. VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO

6.1 L'APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO ED EVENTUALI VIOLAZIONI

Tutti i destinatari devono rispettare e promuovere l'applicazione del Codice Etico e diffondere i principi etici e i valori dell'impresa artigiana.
Il compito di chiarire eventuali dubbi interpretativi, nonché il compito di ricevere segnalazioni di eventuali violazioni del Codice e di proporre eventuali interventi migliorativi delle previsioni del Codice stesso è demandato all'Organismo di Vigilanza (Commissione).