



POLITICA PER LA QUALITÀ

MM Spa è storicamente espressione di una peculiare eccellenza nell'ingegneria. Grazie alla sua vocazione ad innovare ha saputo capitalizzare l'esperienza maturata rendendola lo strumento principale per crescere anche in perimetri di business differenti.

MM ha realizzato opere che hanno contribuito a rendere Milano una grande metropoli e ha esportato il suo know-how in Italia e all'estero con attività di progettazione e direzione lavori nel campo delle strutture e infrastrutture cittadine e territoriali.

La sua speciale competenza nella gestione di problematiche legate al sottosuolo e la sua capacità di coniugare competenze gestionali con finalità sociali l'hanno resa il *competence center* ideale per il governo del Servizio Idrico Integrato della città di Milano e successivamente le hanno consentito di utilizzare il proprio *know-how* nel campo della gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica del Comune di Milano, nei settori di manutenzione dell'edilizia scolastica e degli impianti sportivi, in logica sempre più multiservizio.

La **Vision di MM** può essere sintetizzata nell'espressione "*engineering experience*". Ingegneria per la città significa progettare le reti infrastrutturali in armonia con quelle umane, ascoltando le esigenze della comunità e avvalendosi di tecnologie smart per mettere al centro ciascun city user.

Oggi MM:

- è il partner industriale del Comune di Milano che gestisce le attività che vengono affidate in logica in-house, con approccio di efficacia ed efficienza
- rappresenta un partner strategico per svolgere incarichi che si distinguono per le competenze necessarie e per il livello di criticità nei confronti dei cittadini
- È service provider integrato per il sistema comunale: centro di eccellenza nel settore dell'ingegneria e delle field operation, MM sviluppa modelli di gestione capaci di rispondere a esigenze di business diversificate
- Ha un ruolo attivo nella transizione ambientale della Città di Milano e promuove l'economia circolare
- può operare sul mercato grazie alle proprie competenze, acquisendo competitività.

MM Spa
Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu
info@pec.metropolitanamilanese.it
www.mmspa.eu
www.latusacqua.it

Ingegneria
Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu

Servizio Idrico
Via Meda, 8
20141 Milano
TEL +39 02 84 771
FAX +39 02 78 00 33
SERVIZIO CLIENTI
Via Borsieri, 4
servizio.clienti@mmspa.eu
N° VERDE 800.714.007

Casa
Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
SERVIZIO CLIENTI
N° VERDE 800.013.191

La **Mission di MM** è "Assicurare i migliori standard di qualità ed efficienza nei servizi gestiti, operando con competenza e competitività in attuazione degli indirizzi della proprietà, valorizzando la propria natura di impresa pubblica al servizio della collettività" e si concretizza nei seguenti capisaldi:

1. consolidare la presenza della società nella realizzazione di infrastrutture per il trasporto di massa e interventi sul territorio finalizzati alla risoluzione dei problemi legati al traffico, alla viabilità, all'ambiente;
2. gestire in efficienza ed economicità il ciclo integrato delle acque, assicurando i fabbisogni idrici del territorio milanese in maniera quantitativamente adeguata e qualitativamente ottimale e garantendo un governo responsabile della risorsa acqua;
3. garantire un'efficiente gestione del patrimonio abitativo di proprietà comunale, con annessi usi diversi, focalizzandosi sulle specifiche attività di gestione amministrativa nonché sugli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria;
4. assicurare la realizzazione di un'efficace attività nel campo del facility management e delle field operation a servizio del Comune di Milano
5. proseguire nel processo di internazionalizzazione individuando all'estero mirate opportunità di business per la valorizzazione del know how della società;
6. incrementare collaborazioni e sinergie con il sistema delle società partecipate dal Comune di Milano;
7. ottenere la massima soddisfazione dei propri Stakeholder (Clienti Committenti, Azionista-Comune di Milano, Utilizzatori finali, Personale della società, Enti e Istituzioni, Autorità di Controllo, ecc.) nel rispetto delle aspettative e delle esigenze esplicite ed implicite degli stessi.

I valori in cui MM si riconosce, riportati nel modello dei valori aziendale, sono:

- **Affidabilità:** Accountability a tutto tondo su tempi, qualità, costi e aspetti di contorno
- **Competenze:** Essere pronti a rafforzare e a sviluppare nuove competenze, saper innovare
- **Competitività:** Dimostrare la capacità di agire velocemente, con attenzione alla gestione dei costi, come in un'azienda di mercato
- **Trasparenza:** Agire con approccio trasparente, per valorizzare i risultati e per segnalare/gestire criticità
- **Reputazione e Integrità:** Operare nell'ottica di perseguire gli obiettivi complessivi dell'azienda, mostrando requisiti anche morali nella gestione delle attività "sensibili".

Inoltre, MM ha fatto propri **i valori dello sviluppo sostenibile**, manifestando attenzione alla salvaguardia delle risorse, al rispetto dell'ambiente e alla promozione dell'equità sociale. Al servizio della città e del cittadino, MM lavora per promuovere lo sviluppo e il progresso umano con un atteggiamento di ascolto del bisogno e valorizzazione del bene comune.

MM Spa

Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu
info@pec.metropolitanamilanese.it
www.mmspa.eu
www.latusacqua.it

Ingegneria

Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu

Servizio Idrico

Via Meda, 8
20141 Milano
TEL +39 02 84 771
FAX +39 02 78 00 33
SERVIZIO CLIENTI
Via Borsieri, 4
servizio.clienti@mmspa.eu
N° VERDE 800.714.007

Casa

Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
SERVIZIO CLIENTI
N° VERDE 800.013.191

In questo contesto, il **Sistema di Gestione Qualità (SGQ) ISO 9001** rappresenta un valido strumento a supporto degli obiettivi aziendali correlati alla Vision, alla Mission e ai Valori aziendali.

L'Alta Direzione è pienamente coinvolta nel Sistema ISO 9001, nell'analisi dei rischi, nell'analisi del contesto e dell'andamento della soddisfazione del cliente ed attraverso la presente Politica si impegna a fornire le risorse necessarie per garantire un processo di continuo miglioramento, di mitigazione degli eventuali rischi individuati e di accrescimento della soddisfazione dei clienti e degli stakeholder.

I principali elementi operativi su cui si fonda il Sistema di Gestione Qualità di MM sono:

- ✓ analizzare il contesto e tutti i suoi stakeholder, individuandone aspettative, rischi e opportunità
- ✓ facilitare il consolidamento di un approccio orientato alla prevenzione e al miglioramento attraverso la progressiva integrazione verticale e orizzontale mediante le attività di team e la condivisione di obiettivi interfunzionali, per ottenere un risultato complessivo aderente alle aspettative fissate come target;
- ✓ agevolare lo sviluppo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali e la condivisione di metodologie altamente specializzate per ottenere un risultato complessivo allineato alle aspettative fissate come obiettivo;
- ✓ monitorare attraverso sistemi di controllo e di valutazione delle prestazioni effettuate l'efficacia delle procedure applicate, il raggiungimento degli obiettivi e valutare nel corso dei Riesami del Sistema di Gestione Qualità le eventuali correzioni da intraprendere.
- ✓ monitorare costantemente la gestione delle non conformità;
- ✓ mantenere e migliorare nel tempo il Sistema di Gestione Qualità;
- ✓ implementare un Sistema di Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità, definendo annualmente obiettivi specifici, ovvero concreti e misurabili di miglioramento, nonché verificabili in termini di avanzamento;
- ✓ analizzare i KPI risultanti dai Processi, dai Servizi gestiti, dai Fornitori;
- ✓ aggiornare la Politica della Qualità ogni qualvolta si renda necessario, affinché rimanga sempre appropriata alle finalità ed al contesto di MM e sia di supporto agli indirizzi strategici;
- ✓ misurare la soddisfazione di tutti gli Stakeholder, al fine di controllarla e migliorarla nel tempo;
- ✓ assicurare che i requisiti di tutti gli Stakeholder e quelli cogenti siano individuati, definiti e applicati allo scopo di accrescere la soddisfazione degli Stakeholder stessi;
- ✓ monitorare in modo sistematico la formazione permanente, la qualità e le attività delle Persone con percorsi di ricerca e formazione tecnica, teorica e pratica, finalizzati al costante accrescimento delle competenze al fine di perseguire gli obiettivi strategici aziendali e di accrescere la competitività di MM sul mercato;

MM Spa
Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu
info@pec.metropolitamilanese.it
www.mmspa.eu
www.lafuasqua.it

Ingegneria
Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu

Servizio Idrico
Via Meda, 8
20141 Milano
TEL +39 02 84 771
FAX +39 02 78 00 33
SERVIZIO CLIENTI
Via Borsieri, 4
servizio.clienti@mmspa.eu
N° VERDE 800.714.007

Casa
Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
SERVIZIO CLIENTI
N° VERDE 800.013.191

- ✓ sviluppare, sia al proprio interno sia verso l'esterno, la consapevolezza dell'importanza che ciascuno assume nel Sistema di Gestione Qualità, sensibilizzando tutti gli attori coinvolti alle necessità degli Stakeholder;
- ✓ garantire a tutte le parti in causa la riservatezza sulle informazioni di cui viene in possesso, la stabilità della struttura e una spiccata propensione per fornire servizi che ne soddisfino le esigenze.

Milano, 21 marzo 2023

Francesco Mascolo

Amministratore Delegato MM Spa

Firma autografa apposta sull'originale

MM Spa

Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu
info@pec.metropolitamilanese.it
www.mmspa.eu
www.latusacqua.it

Ingegneria

Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
info@mmspa.eu

Servizio Idrico

Via Meda, 8
20141 Milano
TEL +39 02 84 771
FAX +39 02 78 00 33
SERVIZIO CLIENTI
Via Borsieri, 4
servizio.clienti@mmspa.eu
N° VERDE 800.714.007

Casa

Via del Vecchio Politecnico, 8
20121 Milano
TEL +39 02 77 471
FAX +39 02 78 00 33
SERVIZIO CLIENTI
N° VERDE 800.013.191