

POLITICA PER LA QUALITA'

La Politica per la qualità qui enunciata definisce i valori e gli indirizzi che l'Azienda intende perseguire e diffondere a tutto il personale, affinché costituisca il riferimento comportamentale di ogni collaboratore, alla luce anche di quanto indicato nel Codice Etico e nella Carta dei Valori di Gruppo. Tale politica è rivolta ai seguenti aspetti:

Verso il Cliente

- Considerare le aspettative del Cliente come requisiti primari nella pianificazione ed attuazione dei prodotti/servizi dell'Azienda;
- Sviluppare uno spiccato orientamento al Cliente con particolare riferimento ai seguenti requisiti:
 - cortesia, empatia e trasparenza nelle comunicazioni;
 - mantenimento degli impegni assunti nella fornitura;
 - professionalità, rapidità ed efficacia del personale.

La misura oggettiva del successo, in merito a quanto sopra, è determinata dal livello di soddisfazione dei Clienti e dalla loro propensione a continuare a servirsi dell'Azienda.

Verso il Mercato

- Ricercare costantemente le soluzioni più competitive in termini di prezzo/prestazioni;
- Ricercare nuove opportunità di mercato che consentano l'ottimizzazione delle risorse.

La misura del successo, in merito a quanto sopra, è rappresentata dal mantenimento o incremento del volume di affari.

Verso il Personale

- Mantenere un elevato livello di motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento del personale;
- Assicurare la formazione e la crescita professionale dei collaboratori per il mantenimento di elevati livelli di competenza;
- Sviluppare in tutto il personale una cultura orientata alla qualità, al Cliente e alla ricerca del miglioramento continuo;
- Sviluppare in tutto il personale uno spirito di impresa e di identificazione con la stessa.

La misura del successo, in merito a quanto sopra, potrà essere verificata attraverso la percezione dei responsabili, l'andamento del turnover e dell'assenteismo.

Verso la Casa Madre

- Garantire l'offerta di servizi ad elevata qualità e a prezzi competitivi;
- Ricercare opportunità di mantenimento o crescita della competitività dei propri servizi.

La misura del successo, in merito a quanto sopra, è rappresentata dall'andamento dei risultati economici dell'Azienda.

Verso i Processi aziendali

- Sviluppare e mantenere un sistema di controllo e monitoraggio dei processi, orientato alla prevenzione dei problemi e basato su indicatori oggettivi.

Verso la Comunità

- Essere sensibili e positivi verso gli aspetti sociali, ambientali, etici e giuridici.