

Premessa

La nostra azienda reputa il livello di servizio fornito al cliente di importanza strategica, come elemento di competitività nel breve e lungo periodo.

I principi ispiratori delle nostre attività sono rivolti alle seguenti aree:

1. clienti;
2. rapporti interni;
3. fornitori;
4. ambiente;
5. sicurezza e salute sul lavoro.

1. Politica verso i clienti

Nel rapporto con i clienti garantiamo:

- professionalità;
- serietà;
- cortesia;
- miglioramento continuo dei servizi;
- studio e ricerca costante di nuove varietà e di migliore qualità dei servizi da fornire.

2. Politica nei rapporti interni

I rapporti interni sono improntati al rispetto dei seguenti valori nelle relazioni tra le persone:

- correttezza;
- trasparenza;
- disponibilità e flessibilità;
- equilibri rispettosi nei rapporti interni.
- massima aspirazione a servire al meglio la clientela

A partire dalla Direzione è necessario garantire:

- la massima disponibilità ad analizzare le esigenze di ciascuno;
- grande attenzione per garantire sicurezza e incolumità del personale;
- l'aggiornamento e la formazione continua per il miglioramento delle competenze.

3. Politica verso i fornitori

Nella selezione e valutazione dei fornitori ci si deve basare sui seguenti principi:

- qualità delle forniture;
- rispetto dei termini di consegna;
- trasparenza;
- affidabilità;
- rapporto qualità-prezzo;

4. Politica per l'ambiente

La cura dell'ambiente è un valore vitale e una risorsa da salvaguardare, inoltre il suo rispetto comporta una responsabilità condivisa a tutti i livelli, per cui ci impegniamo a:

- rispettare scrupolosamente le normative di legge e di buona gestione;
- ricercare il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali;
- operare in modo da ridurre gli impatti sull'ecosistema correlati all'attività, minimizzando il volume dei rifiuti prodotti, spingendo al massimo la differenziazione;
- ricercare di soluzioni per il risparmio energetico;
- migliorare periodicamente gli obiettivi ambientali;
- responsabilizzare e formare tutto il personale a rispettare l'ambiente

5. Politica per la sicurezza e la salute sul lavoro

É un nostro obiettivo perseguire la sicurezza e la salute sul lavoro, nonché il benessere fisico e psicologico di tutte le persone che lavorano in azienda. Per cui la Direzione s'impegna a:

- tutelare la salute e la sicurezza dei Collaboratori e dei terzisti che intervengono in Azienda;
- rispettare tutte le norme di legge che tutelano il lavoro;
- garantire il miglioramento delle condizioni di sicurezza del lavoro;
- fornire le risorse e gli strumenti necessari per raggiungere gli obiettivi di sicurezza;
- sensibilizzare, informare e formare il personale per la tutela della sicurezza e della salute;
- riesaminare periodicamente la politica per la sicurezza.

6. Certificazione Qualità

Per raggiungere tale alto livello della Qualità dei Servizi, la Direzione ha introdotto un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

7. Suggerimenti e Reclami dei Clienti

L'Azienda s'impegna a raccogliere, esaminare e dar seguito a ogni suggerimento e reclamo proveniente da tutte le parti interessate, in particolare con riferimento ai CLIENTI. A tutti sarà dato riscontro scritto entro 30 giorni dal ricevimento di ogni singola segnalazione.

8. Indicatori e Obiettivi

Quando sarà terminato lo scompiglio determinato dal COVID 19, che ha fatto saltare tutti i parametri di efficace gestione aziendale, la Direzione definirà gli indicatori e gli obiettivi necessari per il completamento di questa Carta dei Servizi e il suo costante miglioramento. Questa Politica dovrà essere diffusa a tutti i livelli in Azienda-
Per raggiungere la parti interessate esterne sarà inserita nel sito Aziendale.

Mario Bevilacqua.

=