

## POLITICA PER LA QUALITÀ

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 da parte della funzione HR con interviste dedicate ai responsabili delle strutture organizzative presenti in azienda, dal livello del turnover e della % di assenteismo rilevata.

### **Verso i Fornitori**

- Sviluppare nei fornitori che collaborano con l'azienda una cultura orientata alla soddisfazione del cliente;
- Dotare i fornitori di sistemi tecnologici avanzati al fine di agevolarne l'operatività, consentendo comunicazioni/azioni più rapide con l'obiettivo di migliorare sempre di più la qualità del servizio offerto.

La misura del successo, in merito a quanto sopra, potrà essere verificata attraverso il monitoraggio dei reclami.

### **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.

La misura del successo, in merito a quanto sopra, è determinata dalla conformità di processo e potrà essere verificata attraverso il monitoraggio degli indicatori e la diminuzione del numero di NC di processo rilevate.

## **Verso la Comunità e l'ambiente**

- Promuovere la consapevolezza e l'impegno verso la sostenibilità ambientale all'interno dell'Organizzazione, seguendo le linee guida di Gruppo;
- Supportare le iniziative aziendali e del Gruppo volte a mitigare il cambiamento climatico e ridurre l'impatto ambientale;
- Adottare, ove possibile, buone pratiche operative che contribuiscano a un uso più efficiente delle risorse;
- Essere sensibili e positivi verso gli aspetti sociali, etici e giuridici.

Il successo sarà misurato attraverso l'adesione alle politiche di sostenibilità del Gruppo, il coinvolgimento del personale e l'adozione graduale di iniziative compatibili con la Mission Aziendale.