

	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	All. 1 alla Sez. 5
		Rev. 02
	POLITICA DELLA QUALITÀ	18/01/2023
		Pag. 1 di 1

La direzione della 3C Group S.r.l. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti. Inoltre grande attenzione viene indirizzata ai clienti interni rispettando le loro esigenze personali e lavorative ed attraverso l'applicazione delle norme relative alla loro sicurezza. La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della 3C Group S.r.l. diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi / prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

I macro obiettivi che si pone la 3C Group S.r.l. sono:

- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori), e quindi:** raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi:** incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda;
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ❑ **l'assistenza al cliente;**
- ❑ **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento di tutto lo staff aziendale;**
- ❑ **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;**

L'utilizzo di un sistema di gestione per la qualità e la certificazione UNI EN ISO 9001 sono uno strumento di controllo che aiuta l'azienda nel perseguimento dei propri obiettivi.

Tutto il personale è coinvolto nel sistema qualità e nel raggiungimento degli obiettivi, sia con attività di formazione sia con momenti informali di informazione.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Data

RGQ

LA DIREZIONE

18/01/2023

Poloni Marilena

Cavagnis Sergio/Cavagnis Giacomo


