

POLITICA INTEGRATA DELLA SOSTENIBILITA'

La SOCIETA' si impegna a perseguire una Politica che collochi al centro delle attività la Qualità, l'Ambiente e la Salute e sicurezza sul lavoro in un documento denominato Politica Integrata della Sostenibilità.

Questa definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire, per conseguire la soddisfazione dei clienti, la qualità del servizio, il rispetto dell'ambiente, la salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori e l'impegno nella responsabilità sociale.

L'obiettivo primario della SOCIETA' è quello di coniugare servizio, qualità e prezzo.

Perseguendo questa Politica viene posto al centro delle attività il **CLIENTE**.

La **soddisfazione del cliente** è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati alla fornitura di prodotti e servizi, offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite monitorando sia i processi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in sede contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'Organizzazione.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli **obiettivi** che si pone l'Organizzazione sono:

- 1. Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato** attraverso:
 - a) L'incremento del numero dei clienti e del fatturato;
 - b) L'espansione territoriale dell'azienda ed ingresso in nuove aree di mercato;
 - 2. La soddisfazione delle parti interessate (dipendenti, clienti, fornitori)** attraverso:
 - a. Il raggiungimento degli obiettivi di budget;
 - b. L'incremento del livello occupazionale;
 - c. I miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti;
 - d. La costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti;
 - e. Gli accordi di partnership con i fornitori;
 - 3. Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti.**
 - 4. La cura della comunicazione verso il cliente.**
 - 5. L'assistenza verso il cliente.**
- N.B. Il raggiungimento di questi primi cinque obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e dell'analisi dei reclami.
- 6. Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente.**
 - 7. L'incentivo e l'incremento delle attività volte al riuso/riutilizzo dei rifiuti**, non solamente per la parte ricambi auto, ma per tutti i materiali ove tecnicamente sia realizzabile
 - 8. Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

N.B. Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

La Direzione pertanto:

- a) mette a disposizione mezzi e risorse adeguate per il conseguimento degli obiettivi definiti nella presente politica;
- b) garantisce e verifica l'addestramento ed il coinvolgimento del proprio personale;
- c) individua gli obiettivi operativi e ne valuta il loro effettivo raggiungimento

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

Pur non essendo sempre facile perseguire le scelte aziendali, la SOCIETA' è orgogliosa dei risultati fino ad oggi ottenuti e che continua ad ottenere grazie ad una solida organizzazione che si è strutturata nel tempo, rispondendo in maniera rapida e puntuale ai cambiamenti del mercato e alle richieste della propria clientela.

I servizi sono svolti da personale adeguatamente formato e qualificato ed in grado di rispettare tutte le norme e le procedure aziendali.