

## Politica per la qualità

ALL Q 5.2 del 24.11.2015

La Direzione Generale (DIR) riconosce la necessità d'istituire un Sistema Gestione Qualità (SGQ) tale da raggiungere i seguenti obiettivi:

- ↳ *il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso un approccio di sempre maggiore efficienza dei processi;*
- ↳ *la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori), il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti e dei requisiti cogenti e quelli riferiti alle norme di settore, nonché la fidelizzazione del Cliente.*
- ↳ *la scelta di fornitori che soddisfino al meglio le esigenze di affidabilità, qualità e consegna mediante una collaborazione assidua e costante con i fornitori e un Sistema Gestione formale di valutazione degli stessi;*
- ↳ *l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al Cliente, di attrezzature aggiornate rispetto agli sviluppi tecnologici e mantenute efficienti nel tempo;*
- ↳ *mantenimento del settore green cleaning, penetrazione su nuovi settori attrattivi e nuove quote di mercato;*
- ↳ *potenziamento dell'organico interno per la realizzazione diretta dei propri servizi che garantisce un maggior controllo e monitoraggio della soddisfazione del Cliente;*
- ↳ *sviluppo delle competenze del personale attraverso formazione specialistica costante come elemento fondamentale di competitività nel nostro settore;*
- ↳ *un'attenzione ai costi di commessa per evidenziare e ridurre gli sprechi e le inefficienze;*
- ↳ *il miglioramento dell'immagine aziendale e ampliamento del proprio mercato mediante il mantenimento della certificazione del S.G.Q applicato*
- ↳ *la cura della comunicazione verso il Cliente, con particolare attenzione alla fase di acquisizione dell'ordine;*
- ↳ *flessibilità e tempestività nell'erogazione del servizio per rispondere alle nuove esigenze di mercato;*
- ↳ *Il rispetto della normativa ambientale e sulla sicurezza sui luoghi di lavoro vigente e eticità d'impresa.*

## Politica per la qualità

ALL Q 5.2 del 24.11.2015

Con il raggiungimento di tali obiettivi la *Coop Eraclya* intende consolidare una realtà/impresa fortemente focalizzata sui propri Clienti; accrescere l'efficacia delle sue attività e rendere la soddisfazione del Cliente ,fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Tali obiettivi vengono tenuti sotto controllo, aggiornati ed integrati nel tempo dalla Direzione Generale (DIR) attraverso incontri con i responsabili di area ad ogni livello in organigramma e comunque in concomitanza dei Riesami della Direzione. Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente, ai collaboratori, attraverso riunioni e/o informative a mezzo mail o pubblicazioni sul sito.

24/11/2015

La Direzione

