

	<b>POLITICA PER LA QUALITA' E L'AMBIENTE</b>	DATA EMISSIONE 25/07/2021	REV 01
		PAGINA 1 di 1	

Da : Consiglio di amministrazione Batav Group → A: Tutti i collaboratori aziendali

La Direzione, si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente (sia interno che esterno) e l'ambiente. In particolare la soddisfazione del Cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, sia implicite, sia esplicite, rilevate monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il Cliente e il rispetto per l'ambiente assumono il ruolo centrale per il successo e, diventa perciò importante che tutte le funzioni aziendale riescano a perseguire gli obiettivi preposti e a migliorare l'erogazione dei servizi della Batav Group raggiungendo un'elevata **"Customer Satisfaction"** e rispettando l'ambiente.

I macro target dell'organizzazione, possono esse così sintetizzati:

- Aumentare il valore dell'azienda;
- Eliminare gli sprechi;
- Snellire i processi;
- Valorizzare le risorse;
- Migliorare la qualità
- Rispettare l'ambiente (utilizzo contenitori riciclabili, riduzione documentazione cartacea attraverso l'informatizzazione, utilizzo energie alternative);

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato e comunicato attraverso il riesame della direzione trimestralmente o almeno una volta l'anno. Il focus principale per il raggiungimento di questi obiettivi pone la qualità come leva principale a zero difetti.

L'adozione di miglioramenti nella comunicazione e la gestione del cliente sarà perseguita attraverso momenti formativi e aggiornamento dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità nei campi del:

- Rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Rispetto delle procedure di sistema qualità;
- Rispetto per l'ambiente;

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la **"Customer Satisfaction"** il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

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

Monterubbiano, lì 25 luglio 2021

Il presidente

