

# **POLITICA DELLA QUALITA'**

La direzione della società si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente, sia interno che esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai prodotti offerti.

La soddisfazione dei clienti esterni viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevando e monitorando sia i progressi culturali e sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

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

Gli obiettivi che si pone la società sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- **la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)** e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramento salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione dei numeri di reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti e dei fornitori;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- **l'assistenza al cliente;**  
(il raggiungimento di questi 5 obiettivi verranno costantemente monitorati attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)
- **L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento

del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruolo di responsabilità;

- **Il rispetto dell'ambiente del lavoro e delle normative ambientali vigenti;**
- **Il rispetto delle normative sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

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.

Infine, Romagna Cavi SPA intende integrare nella propria politica le recenti priorità e necessità a fronte della situazione contingente dettata dalla pandemia Covid-19, sia in termini di rispetto delle normative vigenti, di istruzione e formazione dei dipendenti, che di adeguamento dei rapporti con clienti e fornitori, al fine di garantire la sicurezza e la salute di tutte le persone coinvolte nei processi produttivi e di servizio. In particolare adottando la digitalizzazione e la relazione a distanza, ove possibile ed opportuno, oltre a porsi, come obiettivo a medio termine, lo sviluppo di politiche commerciali aderenti ai rischi derivanti da nuove eventuali misure restrittive. Il documento verrà aggiornato almeno una volta l'anno o al cambiamento dei fattori analizzati.

Lì 03.09.2020

Il Rappresentante Legale

Andrea Zani