

La direzione di **COMMIT GROUP** si impegna ad attuare una politica che pone al centro delle attività il "CLIENTE" inteso come parte interessata 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 aziendali. La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze rilevate, esplicite e/o implicite, nonché monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **COMMIT GROUP**, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e raggiungere un elevato grado soddisfazione nel cliente stesso.

Gli obiettivi che **COMMIT GROUP** si pone sono:

- ❑ **gestire le attività aziendali con concetti manageriali valutando i rischi e le opportunità**, in modo da minimizzare i pericoli per la continuità aziendale e sfruttando le opportunità di sviluppo, preparandola per la crescita futura
- ❑ **proteggere la reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda;
- ❑ **orientare la cultura aziendale verso un processo produttivo rispettoso dell'ambiente**;
- ❑ **soddisfare le parti interessate (proprietà, clienti, dipendenti, fornitori, territorio)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, garantendo ed incrementando il livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami e di segnalazioni da parte interessate, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori, controllo dell'impatto sociale e ambientale;
- ❑ **rispettare gli impegni contrattuali** espliciti ed impliciti;
- ❑ **curare la comunicazione** verso il cliente e tutte le parti interessate;
- ❑ **l'assistenza al cliente**.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà perseguito e monitorato 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 dei dipendenti a tutti i livelli a partire da chi ricopre ruoli di responsabilità e di interfaccia sino al personale operativo,
- ❑ l'impegno al soddisfacimento dei propri **obblighi di conformità**,
- ❑ **l'impegno a proteggere l'ambiente**, applicando le migliori tecnologie possibili ed economicamente praticabili, monitorando i processi produttivi ed intervenendo in via preventiva per evitare o minimizzare l'inquinamento ed ogni impatto negativo verso l'ambiente causato dalle proprie attività, prodotti e servizi,
- ❑ **l'utilizzo di canali di comunicazione** verso l'esterno che diano evidenza dei comportamenti trasparenti impostati sul rispetto e sulla collaborazione,
- ❑ **l'impegno al perseguimento del miglioramento continuo** del Sistema di Gestione per accrescere le proprie prestazioni attraverso la definizione di obiettivi e traguardi e la misurazione dei progressi ottenuti,
- ❑ **Il rispetto della sicurezza sui luoghi di lavoro** applicando le normative vigenti e implementando un sistema di gestione per la sicurezza e la salute sul lavoro.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende garantire un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti e sui requisiti delle parti interessate, proteggere l'ambiente e assicurare condizioni di lavoro salubri e sicure, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e portati a conoscenza di tutti i collaboratori.

La Direzione generale

