

Con la stesura del presente documento, la Direzione intende esplicitare le modalità per garantire all'Azienda:

- La capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti di pertinenza;
- Gli strumenti per individuare ed affrontare rischi ed opportunità associati al suo contesto ed ai suoi obiettivi
- Un miglioramento continuo e costante delle proprie prestazioni.

La Direzione di **CI.GI.ESSE S.r.l.**, consapevole che La **Politica per la Qualità** sia parte integrante della Politica generale e delle strategie aziendali, assicura che la stessa sia:

- ✓ Appropriata alle finalità ed al contesto della propria azienda e sia di supporto ai suoi indirizzi strategici.
- ✓ Costituisca un quadro di riferimento per determinare sempre nuovi ed ambiziosi obiettivi mirati a perseguire il miglioramento continuo.

La **Politica per la Qualità** di **CI.GI.ESSE S.r.l.**, per ferma volontà della propria Direzione si erge su cinque pilastri fondamentali:

- 1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**
- 2. COINVOLGIMENTO E SODDISFAZIONE DEL PERSONALE**
- 3. RAPPORTI DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI**
- 4. RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA' E GLI ORGANI PREPOSTI AL CONTROLLO**
- 5. SODDISFAZIONE DELLA PROPRIETA' IN UN MIGLIORAMENTO CONTINUO**

1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

CI.GI.ESSE S.r.l. dipende dai propri clienti, deve pertanto capire le loro esigenze presenti e future, ottemperare ai loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative. Pertanto rimane fondamentale:

- Individuare e comprendere le esigenze e le aspettative del cliente,
- Assicurarci che i propri obiettivi e traguardi siano coerenti con le aspettative del cliente,
- Trasmettere e fare recepire questi principi a tutti i livelli aziendali,
- Misurare la soddisfazione del cliente ed agire di conseguenza
- Fornire prodotti e servizi che rispondano ai requisiti contrattuali e che siano conformi alle Norme ed alle Leggi applicabili, di conseguenza adeguarsi al recepimento delle continue evoluzioni del settore
- Garantire sempre risposte flessibili e rapide in base alle opportunità offerte dal mercato.
- Gestire in modo sistematico i rapporti con il cliente, al fine di creare una maggior fidelizzazione e stimolare il "passa parola"

2. COINVOLGIMENTO E SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

E' convinzione della Direzione che tutto il personale impiegato nell'organizzazione, costituisca l'essenza dell'azienda ed il suo pieno coinvolgimento contribuisca in modo determinante al raggiungimento di obiettivi sempre più ambiziosi. Pertanto tutto il personale è tenuto a:

- Comprendere l'importanza del suo contributo e del suo ruolo all'interno della Società
- Discutere apertamente di problemi e situazioni attinenti le proprie mansioni,
- Condividere liberamente con le altre funzioni aziendali conoscenze ed esperienze pregresse,
- Ricercare attivamente occasioni per sviluppare le proprie competenze e conoscenze,
- Possedere la consapevolezza di avere un rapporto cliente/fornitore con gli altri colleghi,
- Contribuire al miglioramento continuo.
- A sentirsi orgoglioso di essere parte attiva di **CI.GI.ESSE S.r.l.**

3. RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI

Di fondamentale importanza nelle strategie aziendali, viene considerato il rapporto di interdipendenza con i propri fornitori. Siamo convinti che tale rapporto porti ad un reciproco beneficio, migliorando per entrambi la capacità di creare valore. Pertanto **CI.GI.ESSE S.r.l.** mira a:

- Identificare e selezionare i propri fornitori principali secondo specifici ed oggettivi criteri,
- Stabilire rapporti di partnership, chiari ed aperti
- Condividere esperienze e risorse con i propri partners,
- Individuare attività congiunte per lo sviluppo ed il miglioramento.

4. RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA'

Per le attività svolte, i servizi resi e la tipologia di prodotti trattati, viene considerato determinante da **CI.GI.ESSE S.r.l.** mantenere rapporti di collaborazione con la collettività in generale e gli enti preposti ai controlli. Al fine di consolidare tale posizione l'organizzazione aziendale inquadra tra i propri obiettivi:

- Limitare i disagi nella gestione dei cantieri operativi,
- Segnalare chiaramente e delimitare i cantieri al fine di prevenire eventuali incidenti,
- Salvaguardare e rispettare l'ambiente utilizzando, quando possibile, prodotti a basso impatto aziendale
- Mettere a disposizione della collettività il proprio know-how, acquisito in tanti anni di operatività sulle strade.

5. SODDISFAZIONE DELLA PROPRIETA'

Il quinto pilastro che regge tutte le politiche Aziendali, non ultimo per ordine di importanza, è rappresentato dalla volontà della Direzione di garantire all'Azienda un miglioramento continuo, anche in un'ottica di lettura di bilancio. Al fine di raggiungere gli obiettivi auspicati ed enunciati nei Riesami periodici codesta Direzione si attiva affinché:

- Questa politica sia diffusa e compresa a tutti i livelli aziendali,
- Ne sia costantemente monitorata l'adeguatezza e se del caso, revisionata e/o modificata in funzione degli eventi che si presentassero,
- Il personale abbia le necessarie risorse, sia adeguatamente formato e addestrato alle mansioni assegnate e goda la libertà di agire con responsabilità,
- Siano riconosciuti i contributi forniti dal personale ed i miglioramenti raggiunti,
- Le infrastrutture siano adeguate,
- Venga sempre effettuata un'analisi di tutti i processi per individuarne i rischi e opportunità.
- Sia sempre garantita l'immagine di **CI.GI.ESSE S.r.l.**