

 <u>Impresa Conglomerati Strade S.r.l.</u>	POLITICA	All. 3 MQ PDQ
		Aggiornata al
		28/01/2022
		Pag. 1 di 1

La direzione della ICS S.r.l. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente. La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite.

Gli obiettivi che si pone la ICS S.r.l. sono:

- ❑ **il reciproco rispetto degli impegni contrattuali** (sia da parte di ICS che del cliente);
- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi:
 - * aumento del proprio portafoglio ordini annuale,
 - * basso numero di reclami,
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi basso numero di NC e tempi ridotti per le relative chiusure,
 - * mantenimento di un parco clienti e fornitori ben consolidato,
 - * alto di livello di attenzione al personale,
 - * mantenimento di una buona produttività in relazione al numero di cantieri gestibili con personale interno e fornitori storici;
- ❑ **il mantenimento di una struttura snella e bilanciata;**
- ❑ **l'assistenza continua al cliente in tutto le fasi** (dal processo commerciale al post vendita);

Il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante analisi dei dati e rilevazione della customer satisfaction.

- ❑ **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro** (e quindi formazione continua sui temi della sicurezza, gestione attenta dei DPI, attenzione da parte della DC nel valutare le problematiche di cantiere, monitoraggio costante per rendere minima la probabilità di infortunio...).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e perseguire gli obiettivi del Gruppo Grigolin.

Obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla direzione nel Piano Annuale di Qualità (PAQ) e diffusi a tutto il personale dipendente coinvolto.

La Direzione Generale

I.C.S. S.r.l.
Impresa Conglomerati Strade
 Via L. Pierobon, 5/7 - 35010 LIMENA (PD)
 Codice Fiscale e P.IVA 01845770286