

 MAXIMUM TURBINE EUROPE	POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA	Allegato 1
		Rev. 4 del 24.01.2024
		Pag. 1 di 2

La direzione della Maximum Turbine Support Europe srl si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente.

In particolare, la soddisfazione di quest'ultimo è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi e prodotti offerti.

Inoltre, ciò avviene offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevando e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di Maximum Turbine Support Europe srl. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, per erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi requisiti e bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

La stessa sarà misurata attraverso questionari inviati ai clienti e mediante l'analisi dei reclami.

Gli obiettivi che si pone la Maximum Turbine Support Europe srl 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 stakeholders)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, riduzione dell'assenteismo e riduzione od annullamento del contenzioso con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione del cliente, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **La cura della comunicazione verso il cliente e verso gli stakeholders;**
- ❑ **L'assistenza al cliente;**
- ❑ **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 ruoli di responsabilità;



POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

Allegato 1

Rev. 4 del 24.01.2024

Pag. 2 di 2

- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **Il rispetto della normativa della sicurezza sui luoghi di lavoro con particolare attenzione alla salute dei dipendenti.**
- L'importanza di sviluppare un **ambiente di lavoro socialmente responsabile e di favorire la crescita professionale di tutti i dipendenti**, nel rispetto di tutte le leggi locali, nazionali e internazionali (ILO) e dei diritti umani (ONU), anche nei confronti di tutte le parti interessate (stakeholders).

Gli obiettivi specifici sono definiti dall'Alta Direzione e comunicati a tutto il personale.

È volontà e impegno di Maximum Turbine Support Europe srl, che i principi di responsabilità sociale siano seguiti da tutti i fornitori nazionali ed internazionali coinvolti nella catena di fornitura dei prodotti oggetto della sua attività. A tale scopo Maximum Turbine Support Europe srl si impegna affinché nell'ambiente di lavoro interno e nella catena di fornitura sia garantito il rispetto delle **condizioni di lavoro fondamentali**: rispetto della libertà e della dignità dei dipendenti e soci.

In particolare, si focalizza l'attenzione su quanto segue:

1. **lavoro infantile e minorile**: è vietato l'impiego di lavoro infantile e minorile entro i 16 anni;
2. **lavoro forzato e obbligato**: è vietato l'impiego di lavoro forzato e obbligato; è proibito impiegare personale contro la propria volontà e ricorrere ad ogni forma di lavoro sotto la minaccia di punizioni;
3. **salute e sicurezza dei lavoratori**: è garantito il diritto alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro.
4. **Dignità e Rispetto**: Riconosciamo il diritto irrinunciabile dei nostri dipendenti, fornitori, clienti e altre parti interessate ad essere trattati con dignità e rispetto. Tutte le persone coinvolte nelle nostre attività devono essere trattate con cortesia, equità e considerazione
5. **Ambiente di Lavoro Sicuro e Sereno**: Ci impegniamo a fornire un ambiente di lavoro sicuro, sereno e favorevole a relazioni e comunicazioni interpersonali improntate al reciproco rispetto. La sicurezza e il benessere dei nostri dipendenti sono di massima importanza



POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

Allegato 1

Rev. 4 del 24.01.2024

Pag. 3 di 2

6. **Promozione del Benessere Psicofisico:** Consideriamo il benessere psicofisico e la serenità psicologica nei luoghi di lavoro come fattori strategici, sia per l'organizzazione che per la gestione delle risorse umane
7. **Rispetto per la Diversità:** Riconosciamo la diversità come un'importante risorsa e promuoviamo il rispetto per le differenze individuali, tra cui etnia, genere, orientamento sessuale, età, abilità, religione, background socio-culturale, e altro. Ogni dipendente è un membro prezioso del nostro team.
8. **Inclusione e Accoglienza:** Ci impegniamo a creare un ambiente di lavoro inclusivo in cui tutti i dipendenti si sentano accolti, valorizzati e parte integrante della nostra comunità aziendale. Tutti devono avere la possibilità di partecipare pienamente alle attività aziendali.
9. **Pari Opportunità:** Garantiamo pari opportunità di sviluppo, avanzamento di carriera e formazione per tutti i dipendenti, indipendentemente da qualsiasi caratteristica personale. Le decisioni di reclutamento, promozione e valutazione saranno basate esclusivamente sul merito e le competenze.

Infine, MTS Europe ha integrato 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.

Il documento verrà controllato almeno una volta l'anno e aggiornato al cambiamento dei fattori analizzati.

La Direzione MTS Europe Srl

Calenzano, 24.01.2024