 MAXIMUM TURBINE EUROPE	POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA	Allegato 1
		Rev. 2 del 29.04.2021
		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;

 MAXIMUM TURBINE EUROPE	POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA	Allegato 1
		Rev. 2 del 29.04.2021
		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.

Infine, MTS Europe 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, ciò avviene adottando la digitalizzazione e la

 MAXIMUM TURBINE EUROPE	POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA	Allegato 1
		Rev. 2 del 29.04.2021
		Pag. 3 di 2

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

La Direzione MTS Europe Srl



Calenzano, 29.04.2021