

 <b>MAXIMUM TURBINE EUROPE</b>	<b>POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA</b>	Allegato 1
		Rev. 1 del 03.04.2019
		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, lo stesso 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.

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;
- ❑ **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.**



## POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

Allegato 1

Rev. 1 del 03.04.2019

Pag. 2 di 2

- 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).

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.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami.

Con il perseguimento di tali obiettivi è intenzione dell'azienda focalizzarsi fortemente sui propri clienti ed i loro bisogni, accrescendo il posizionamento sul mercato e rendendo la customer satisfaction un fattore che caratterizza MTS Europe differenziandola dai competitors.

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

La Direzione MTS Europe Srl

Sesto Fiorentino, 03.04.2019