

	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Allegato 1
		Rev. 03
	POLITICA DELLA QUALITÀ	del 30.09.2020
		Pag. 1 di 2

La direzione della Global Rotating Service si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente, sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi e prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di Rotating Global Service srl. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata Customer Satisfaction.

Gli obiettivi che si pone la Rotating Global Service 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 quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione, accordi di partnership con i fornitori;
- **Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **La cura della comunicazione verso il cliente;**
- **L'assistenza al cliente;**

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

	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Allegato 1
		Rev. 03
	POLITICA DELLA QUALITÀ	del 30.09.2020
		Pag. 2 di 2

- **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 sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e condivisi con le parti interessate.

Infine, RGS 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 adottando la digitalizzazione e la 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 aggiornato almeno una volta l'anno o al cambiamento dei fattori analizzati.

Aggiornato il 15.10.2020

Il Rappresentante Legale

Claudio Nocentini