



1 - Politica per la qualità RPE

La direzione della **RPE S.r.l.** si impegna a perseguire una politica basata sulla capacità di gestire al meglio tutte le leve competitive della propria area di business.

Le leve competitive sono quelle che impattano su:

- la soddisfazione del cliente, risultante di processi aziendali ottimizzati che massimizzano la qualità dei prodotti e servizi correlati, quindi lo sforzo di tutta l'azienda deve essere concentrato nella ricerca del miglioramento dei processi, per dare come conseguenza prodotti e servizi di qualità crescente e creare una elevata customer satisfaction;
- la soddisfazione del personale dipendente, risultante di un ambiente di lavoro sicuro (prevenzione e protezione) e coinvolgente (promozione della partecipazione e della delega), quindi è onere di tutti concorrere a creare il miglioramento dei processi;
- la soddisfazione dei soci o azionisti o proprietari, risultante di un'azienda che sappia coniugare il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità, con redditività e profittabilità ai livelli dei migliori investimenti.

Gli obiettivi che si pone **RPE S.r.l.** sono:

il miglioramento dell'immagine 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 (azionisti, clienti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;

il rispetto degli impegni contrattuali;

la cura della comunicazione verso il cliente;

l'assistenza al cliente; nella definizione delle caratteristiche dei prodotti da lui richiesti e nella collaborazione per la soluzione di eventuali reclami del cliente stesso. (il raggiungimento di questi obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami).

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;

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 a tutti i livelli).

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

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale.

Ogni anno la Direzione, prefissati gli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della Politica sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.