



NUOVA CARLET S.R.L.
Via Lirutti, 117
33074 FONTANAFREDDA (PN)
P.I./C.F. 01716920937

Politica della Qualità

DOCNC01

Rev. 05 del 23/03/2021

Aggiornato al

23/03/2021

NUOVA CARLET SRL intende perseguire il soddisfacimento delle attese e dei bisogni dei Clienti attraverso una strategia di Gestione Qualità che soddisfi i requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2015.

La costante implementazione del modello gestionale adottato, permette alla NUOVA CARLET Srl di pianificare in modo adeguato le azioni da svolgere per il pieno raggiungimento degli obiettivi di miglioramento fissati dalla Direzione Aziendale. Tali azioni sono frutto di un'analisi costante del contesto in cui la NUOVA CARLET Srl opera e della valutazione dei rischi ad esso connessi.

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 NUOVA CARLET 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 NUOVA CARLET SRL sono:

- ☐ **il miglioramento dell'immagine e della competitività sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ☐ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ☐ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ☐ **l'assistenza al cliente;**

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

- ☐ **la soddisfazione delle parti interessate (proprietà, clienti, pubblica amministrazione, subappaltatori, dipendenti, fornitori, istituti bancari)**, 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 dei clienti, accordi di partnership con i fornitori in particolar modo dell'outsourcing;
- ☐ **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 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 customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

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

Data 23/03/2021

Firma

NUOVA CARLET SRL

Via Lirutti, 117 - 33074 Fontanafredda PN

C.F. e P.IVA 01716920937

Tel. 0434.98120 - Fax 0434.98048