

La direzione di **COMMIT GROUP** si impegna ad attuare una politica che pone al centro delle attività il "CLIENTE" inteso come parte interessata sia interno, sia esterno; in particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita considerando centrale il tema della Salute e Sicurezza dei lavoratori nello svolgimento di tutte le attività di competenza ed attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti aziendali. A tal fine garantisce la disponibilità di adeguate risorse umane, strumentali ed economiche necessarie a tradurre questo impegno in un concreto obiettivo strategico, trasversale e aggiuntivo rispetto alle finalità generali dell'Organizzazione.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze rilevate, esplicite e/o implicite, nonché monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **COMMIT GROUP**, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e raggiungere un elevato grado di soddisfazione nel cliente stesso.

Con l'intento di rendere noto a tutto il personale e alle Parti Interessate, la Direzione approva ed emana il presente documento di Politica integrata con i temi di sicurezza, qualità ed ambiente, con il quale si pone i seguenti obiettivi:

- gestire le attività aziendali con concetti manageriali valutando i rischi e le opportunità**, in modo da minimizzare i pericoli per la continuità aziendale e sfruttando le opportunità di sviluppo, preparandola per la crescita futura
- proteggere la reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda;
- orientare la cultura aziendale verso un processo produttivo rispettoso dell'ambiente;**
- soddisfare le parti interessate (proprietà, clienti, dipendenti, fornitori, territorio)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, garantendo ed incrementando il livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami e di segnalazioni da parte interessate, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori, controllo dell'impatto sociale e ambientale;
- rispettare gli impegni contrattuali** espliciti ed impliciti;
- curare la comunicazione** verso il cliente e tutte le parti interessate;
- l'assistenza al cliente.**
- Fornire condizioni di lavoro sicure e salubri** per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro,
- Valutare tutti i rischi per la salute e sicurezza**, con l'intento di eliminarli e, ove ciò non sia possibile, la loro riduzione al minimo.
- Effettuare la programmazione della prevenzione e protezione**, mirata ad un complesso che integri in modo coerente le condizioni tecniche produttive dell'azienda, nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro, opportune per garantire il miglioramento continuo dei livelli di sicurezza, anche attraverso l'adozione di codici di condotta e di buone prassi.
- Rispettare i principi ergonomici nell'organizzazione del lavoro**, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei metodi di lavoro e produzione, in particolare al fine di ridurre gli effetti sulla salute.
- Fornire l'informazione e formazione** adeguate per tutte le risorse umane aziendali
- Rispettare la legislazione applicabile in tema di sicurezza e salute sul lavoro** e gli altri requisiti a cui l'azienda ha dato la sua adesione.
- Adottare e mantenere un Sistema di Gestione della Sicurezza, secondo la norma ISO EN UNI 45001: 2018**, con l'intento di ridurre notevolmente il rischio di incidenti, di migliorare le prestazioni in materia di sicurezza e di accrescere la soddisfazione del personale e migliorare il clima aziendale.
- Instaurare e mantenere attivo un dialogo** improntato alla collaborazione con tutte le Parti Interessate (stakeholders) al fine di rendere trasparente la posizione dell'Azienda in materia di Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, compreso l'impegno per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e del loro rappresentante.
- Gestire in maniera specifica l'attività**, procedendo ad un effettivo coordinamento con i diversi soggetti operanti nelle aree in cui svolge la propria attività, **definendo attività di informazione e controllo anche delle ditte terze**, al fine di garantire il rispetto degli obblighi normativi in materia di Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà perseguito e 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 dei dipendenti a tutti i livelli a partire da chi ricopre ruoli di responsabilità e di interfaccia sino al personale operativo,
- l'impegno al soddisfacimento dei propri obblighi di conformità**,
- l'impegno a proteggere l'ambiente**, applicando le migliori tecnologie possibili ed economicamente praticabili, monitorando i processi produttivi ed intervenendo in via preventiva per evitare o minimizzare l'inquinamento ed ogni impatto negativo verso l'ambiente causato dalle proprie attività, prodotti e servizi,
- l'utilizzo di canali di comunicazione** verso l'esterno che diano evidenza dei comportamenti trasparenti impostati sul rispetto e sulla collaborazione, ma anche verso l'interno, allo scopo di favorire il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori.
- l'impegno al perseguimento del miglioramento continuo** del Sistema di Gestione per accrescere le proprie prestazioni attraverso la definizione di obiettivi e traguardi e la misurazione dei progressi ottenuti,
- Il rispetto della sicurezza sui luoghi di lavoro** applicando le normative vigenti e implementando un sistema di gestione per la sicurezza e la salute sul lavoro.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende garantire un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti e sui requisiti delle parti interessate, proteggere l'ambiente e assicurare condizioni di lavoro salubri e sicure, 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 portati a conoscenza di tutti i collaboratori.

La Direzione generale

