

La Direzione del Consorzio Tecno Impianti Group Soc. Coop. Consortile a r.l. (di seguito CTG) s’impegna a perseguire una politica che pone al centro delle proprie attività i Consorziati, i clienti interni, ed i clienti esterni.

Tecno Impianti Group Soc. Coop. Consortile a r.l. ha scopo mutualistico e non lucrativo, ed ha per oggetto attraverso un’organizzazione comune, il coordinamento e la disciplina delle attività delle imprese consorziate, per lo studio di fattibilità, la progettazione generale ed esecutiva, la realizzazione e la gestione di opere a contenuto tecnologico ed impiantistico, opere di edilizia civile e industriale in genere, nonché la diffusione di un marchio comune inoltre potranno essere forniti ai soci della società, servizi tecnici, commerciali, finanziari e assicurativi.

Di particolare interesse è la soddisfazione del cliente interno (Soci) che costituisce la parte sostanziale del Consorzio stesso; questa perseguita attraverso momenti di verifica sulle necessità dei consorziati in particolare per l’aggiornamento, l’assistenza e la cooperazione e l’informazione e aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti, alle necessità specifiche dei Soci e alle eventuali richieste, il tutto mediante riunioni o comunicazioni tra e verso i Consorziati.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate monitorando i progressi nei rapporti con essi, il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale e ampliando il più possibile la diversificazione dei servizi/prodotti offerti, dal Consorzio.

Il cliente interno ed esterno assumono un ruolo centrale per il successo di CTG e la Direzione riconosce perciò l’importanza di conoscerlo a fondo, di erogare servizi/prodotti rispondenti il più possibile ai suoi bisogni e creare quindi un’elevata customer satisfaction promuovendo riunioni o colloqui con i clienti per:

- Effettuare una precisa definizione dei contratti
- Discutere ed evidenziare eventuali modifiche dei contratti
- Analizzare lo stato avanzamento lavori della commessa
- Altre richieste eventuali dei clienti

Gli obiettivi che si pone CTG, sono:

- **La diffusione del marchio e l’ampliamento del mercato**, e quindi: incremento del numero dei soci, incremento dei lavori acquisiti, incremento del fatturato, espansione territoriale;
- **La soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi che si è preposta: miglioramenti nei rapporti con i soci, ricerca di una costante trasparenza fra le CTG e i consorziati, definendo a priori ed esaustivamente tutti gli aspetti contrattuali, raggiungere un’elevata soddisfazione dei soci e dei clienti, cercare di promuovere accordi di partnership con i fornitori che possano portare miglioramenti diretti sia al consorzio che ai consorziati ;
- **Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti**;
- **La cura della comunicazione verso il cliente interno ed esterno** attraverso le comunicazioni verbali o via mail ovvero con riunioni di cui sopra svolte con accurata accoglienza negli uffici di CTG.;
- **L’assistenza ed attenzione al cliente esterno** per ottenere una fidelizzazione dello stesso per nuovi lavori ovvero per eventuali contratti per le manutenzioni;

Il raggiungimento di questi obiettivi è costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l’analisi dei reclami e delle Non Conformità.

In oltre la direzione pone come obiettivi imprescindibili della società:

- Il **rispetto dell’ambiente e della normativa ambientale** vigente nello svolgimento del proprio oggetto sociale;
- L’ovvio rispetto della **normativa sulla sicurezza** sui luoghi di lavoro nei nostri uffici ed il monitoraggio che tutti gli obblighi in materia siano rispettati dai Consorziati.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di monitoraggio, formazione ed informazione del personale e soci a tutti i livelli, e dalla analisi delle eventuali osservazioni, reclami e Non Conformità.

In relazione delle disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;

la Direzione ritiene indispensabile garantire ai lavoratori condizioni di lavoro adeguate e sicure. Per questo si attiva con iniziative costanti finalizzate all’incremento della conoscenza e della consapevolezza dei rischi presenti durante lo svolgimento delle attività lavorative. L’impresa ritiene infatti indispensabile che tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati, per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le proprie responsabilità in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Tutti coloro che operano nell’impresa devono attivamente partecipare, ognuno in base alle proprie mansioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza affinché:

- gli impianti, ed i luoghi di lavoro siano realizzati e gestiti in modo da salvaguardare la salute e la sicurezza dei lavoratori.
- L’informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori;
- Tutti i dipendenti siano adeguatamente formati sui rischi correlati al proprio ruolo ed al corretto svolgimento dello stesso in modo da adempiere alle disposizioni previste a tutela della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro ed a non attuare azioni od omissioni che possano compromettere la protezione collettiva e/o individuale.
- Tutte le attività siano svolte anche con l’obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali.

La Direzione ritiene ovviamente imprescindibile il rispetto di tutte le disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed il rispetto di tutti gli ulteriori requisiti sottoscritti dall’impresa e relativi ai pericoli specifici, ed invita il personale all’individuazione ed alla tempestiva segnalazione di tutti gli eventuali spunti di miglioramento relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Analogamente la direzione ritiene indispensabile che anche le consorziate operino nella piena tutela di tutte le disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro; a tal fine opera attualmente un controllo preliminare, atto a verificare che soci gestiscano i principali obblighi e disposizioni fondamentali relative alla normativa sulla prevenzione e protezione della salute dei lavoratori, in oltre si pone come obiettivo di miglioramento l’attuazione di un programma di verifica in materia di sicurezza in cantiere sulle commesse del Consorzio affidate ai consorziati.

La sostenibilità ambientale , l’attenzione e l’impegno alla prevenzione dell’inquinamento ed alla tutela dell’ambiente sono da sempre un elemento cardine nel Consorzio, il quale pone una particolare attenzione e sensibilità nei confronti delle tematiche ambientali.

Mediante un Analisi Ambientale dei principali impatti ambientali che possono derivare dallo svolgimento delle proprie attività, ha individuato delle aree prioritarie di intervento che si sono concretizzate in:

- attuare comportamenti tali da prevenire la possibilità di inquinamento, riducendo i rischi di provocare danni ambientali;
- effettuare una corretta gestione dei rifiuti;
- controllare il consumo di materie prime e prodotti, evitando ogni forma di spreco;
- controllare il consumo di risorse idriche e di risorse energetiche;
- tendere all'adozione di politiche di acquisto sempre più sensibili alle tematiche ambientali privilegiando prodotti con limitato impatto ambientale
- promuovere ed incoraggiare la responsabilità dei dipendenti, dei soci e dei collaboratori verso la protezione dell'ambiente e realizzare programmi di informazione e formazione del personale;

Con il raggiungimento di tutti gli obiettivi sopra indicati la Direzione intende:

- Realizzare un Consorzio fortemente focalizzato sui propri soci e sui clienti esterni, attento alla tutela dei propri lavoratori, soci e collaboratori e sempre più impegnato nella tutela dell'ambiente e nella sostenibilità energetica ed ambientale.
- Accrescere l'efficacia sul mercato
- Rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo come quello dell'impiantistica e dell'edilizia.

Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla direzione e diffusi al personale dipendente insieme ai traguardi individuali da raggiungere il tutto attraverso riunioni d'inizio anno e riunioni periodiche successive attraverso le quali la Direzione analizza col personale stesso a che punto si è del raggiungimento o meno degli obiettivi stabiliti in precedenza.

Naturalmente tali obiettivi sono pertinenti alla presente politica annuale della qualità, della sicurezza e ambiente.

La presente politica aziendale è resa nota al personale interno mediante la accessibilità sul server aziendale del presente documento ai dipendenti, è esposta nella bacheca aziendale e ne è data visione esternamente mediante la pubblicazione sul sito internet aziendale.

Tecno Impianti Group
soc. coop. cons. a r.l.

La Direzione

TECNO IMPIANTI GROUP
Soc. Coop. Consortile A R.L.
Via Rimini n. 7
59100 Prato (PO)
C.F. e P. IVA 01872280977