

L'amministratore Unico della ORC s.r.l. s'impegna a perseguire una Politica, a seguito dell'ultimo riesame della Direzione, 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/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente/cittadino esterno è perseguita in due modi:

1. offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate;
2. monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della ORC s.r.l.; diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *customer satisfaction* (CS).

Gli obiettivi che si pone la ORC s.r.l. 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** (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 degli 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**;
- **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 dei primi cinque obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione dei clienti, attraverso un'attenta analisi dei reclami, e risoluzione delle non conformità. Per quanto riguarda gli altri obiettivi, il loro raggiungimento e mantenimento sarà costantemente perseguito attraverso attività di addestramento 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.

Assago (MI), 03.03.2009

La Direzione
(Ignazio MINETTA)

