

## POLITICA PER LA QUALITÀ, OBIETTIVI E INDICATORI

La Proprietà ha definito la seguente politica della qualità riguardante “principi base”, “obiettivi” ed “indicatori”.

PRINCIPI	OBIETTIVI	INDICATORI
CONSOLIDARE LA PRESENZA SUL MERCATO	AUMENTARE IL NUMERO DEI CLIENTI (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FATTURATO</li> <li>•</li> <li>• % DI LAVORI CON ASSICURAZIONE - PRIVATI – FLOTTE – GARANZIE – ECC</li> </ul>
SODDISFARE IL MERCATO	AUMENTARE LA SODDISFAZIONE E LA FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PRINCIPALI CLIENTI (FLOTTE - CONCESSIONARI) FIDELIZZATI 100%</li> <li>• % CLIENTI PER TIPO DI SERVIZIO UTILIZZATO</li> <li>• N° DI RECLAMI DEI CLIENTI</li> <li>• % MOTIVAZIONI ARRIVO NUOVI CLIENTI</li> </ul>
OTTIMIZZARE L'UTILIZZO DELLE RISORSE AZIENDALI	RISPETTO DELLE NORMATIVE VIGENTI IN TERMINI DI SICUREZZA E PREVENZIONE SUI LUOGHI DI LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° DI INFORTUNI</li> <li>• N° DI SANZIONI DAGLI ENTI PREPOSTI</li> <li>• N° DI GIORNI PER MALATTIA / INFORTUNIO</li> </ul>
	MIGLIORARE LA GESTIONE DELLE COMMESSE DAL PUNTO DI VISTA DEI TEMPI, DEI COSTI E DELLA QUALITÀ (**)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° NON CONFORMITÀ</li> <li>• N° DI RECLAMI</li> <li>• PRECISIONE CONSEGNE</li> <li>• ORE SU COMMESSA / ORE FATTURATE</li> <li>• ORE DI FERIE</li> <li>• UTILIZZO AUTO SOSTITUTIVA</li> </ul>
GARANTIRE IL CONTINUO AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO	RINNOVO PARCO ATTREZZATURE, STRUMENTI E MEZZI E MIGLIORAMENTO CAPACITÀ PROFESSIONALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° DI NUOVI IMPIANTI / ATTREZZATURE</li> <li>• N° DI CORSI INTERNI / ESTERNI</li> </ul>
ATTUARE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI PROCESSI E DEL SISTEMA QUALITÀ	MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA QUALITÀ	• N° MEDIO DI OBIETTIVI RAGGIUNTI
	MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO DI ACQUISIZIONE DEI CONTRATTI	• VEDI (*)
	MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO DI GESTIONE DELLE COMMESSE	• VEDI (**)
	MIGLIORAMENTO DELLA GESTIONE DEL MAGAZZINO	• N° VOLTE IN SOTTOSCORTA
	MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO	• N° DI FORNITORI CON NON CONFORMITÀ
<b>Parti interessate</b>	<b>Principali esigenze particolari</b> <i>(in grassetto le esigenze che sono requisiti di conformità per MUSTO ET BUREAU srl)</i>	
Clienti (Flotte – Concessionarie - Privati)	<b>Effettuazione riparazioni con ripristino funzionale del mezzo nei tempi e nei costi stabiliti</b>	
Fornitori	<b>Chiarezza dei requisiti degli ordini e delle modalità di consegna, continuità del rapporto, rispetto tempi di pagamento.</b>	
Dupont	<b>Gestione rapporto improntato alla collaborazione ed alla Partnership per la crescita aziendale.</b>	
Dipendenti	<b>Stabilità del posto di lavoro, organizzazione e direzione operativa chiara e univoca, supporto al cambiamento, aumento delle competenze; clima aziendale, lavoro in sicurezza.</b>	
P.A.	<b>Correttezza nei rapporti amministrativi, tasse e tributi, rispetto prescrizioni organizzative e tecniche, rispetto normative legali.</b>	
Soci	<b>Corretta gestione amministrativa e contabile, gestione del bilancio, equa retribuzione del capitale; contenimento del rischio.</b>	
Organismi preposti al Controllo	<b>Rispetto dei requisiti cogenti, collaborazione in fase di verifica, pronta applicazione di eventuali prescrizioni applicabili, trasparenza nel rapporto.</b>	
Aziende confinanti e limitrofe	<b>Controllo delle emissioni all'esterno (aeree, liquide, polveri, rumori ecc.); collaborazione per risolvere problemi comuni.</b>	