

DVM Group

POLITICA INTEGRATA QUALITA' AMBIENTE SALUTE E SICUREZZA

La direzione di **DVM Group** si impegna ad attuare una politica 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 aziendali, sull'ambiente esterno e sulla sicurezza e salute durante l'attività lavorativa, priorità assolute per **DVM Group**. 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 **DVM Group**, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/ prodotti rispondenti ai suoi bisogni e raggiungere un elevato grado soddisfazione nel cliente stesso.

Strategicamente **DVM Group** si pone i seguenti obiettivi e contestualmente si impegna:

- ❑ **alla gestione delle 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;
- ❑ **alla protezione della reputazione sul mercato** attraverso l'incremento del numero dei clienti, l'incremento del fatturato, l'espansione territoriale dell'azienda;
- ❑ **alla soddisfazione delle parti interessate (proprietà, clienti, dipendenti, fornitori, territorio)** attraverso il 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, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori, controllo dell'impatto sociale, controllo e minimizzazione dell'impatto ambientale;
- ❑ **al rispetto gli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **all'assistenza al cliente;**
- ❑ **alla cura della comunicazione**, instaurando e mantenendo attivo un dialogo improntato alla collaborazione con tutte le Parti Interessate (stakeholder) al fine di rendere trasparente la posizione dell'Azienda in materia ambientale e di Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, compreso l'impegno per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e del loro rappresentante;
- ❑ **al continuo coinvolgimento, informazione e formazione** del personale a tutti i livelli;
- ❑ **all'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;
- ❑ **al soddisfacimento** dei propri **obblighi di conformità**;
- ❑ a fornire **condizioni di lavoro sicure e salubri** per la prevenzione di lesioni e malattie correlate al lavoro;
- ❑ ad **eliminare i pericoli e a ridurre i rischi** per la sicurezza e la salute sul lavoro;
- ❑ a **proteggere l'ambiente e il clima**, applicando le migliori tecnologie possibili ed economicamente praticabili, monitorando i processi ed intervenendo in via preventiva per evitare o minimizzare l'inquinamento ed ogni impatto negativo verso l'ambiente e il clima causato dalle proprie attività, prodotti e servizi;
- ❑ a **perseguire il miglioramento continuo** del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, conforme alle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, per accrescere le proprie prestazioni attraverso la definizione di obiettivi e traguardi e la misurazione dei progressi ottenuti.
- ❑ **a 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, la protezione dell'ambiente e la prevenzione di ogni forma di inquinamento.

Con il raggiungimento di tali obiettivi, monitorato attraverso la costante rilevazione della *customer satisfaction* dei clienti, l'analisi dei reclami e degli indicatori di prestazione individuati, si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, ecosostenibile e garante della sicurezza e salute dei propri lavoratori, 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