

La misura del successo della nostra organizzazione è data dalla soddisfazione globale del cliente, in tutti i suoi aspetti di valore del prodotto e qualità del servizio correlati alle esigenze attuali e di soddisfacimento dei requisiti stabiliti di concerto con il cliente, nello specifico:

- *completezza di gamma di prodotti;*
- *disponibilità di soluzioni integrate per soddisfare le più svariate esigenze;*
- *personalizzazioni meccaniche e gestione di commesse speciali;*
- *velocità nelle risposte e nelle consegne.*

Considerando le condizioni ormai stabilizzate del nostro settore in termini di prezzo e tempistiche, essere scelti ed apprezzati dai clienti significa eccellere nella disponibilità di soluzioni di qualità a livelli economici appetibili.

Per perseguire questi scopi, Italgroup ha identificato i seguenti focus:

*Verso i **clienti**, il **mercato** e la **società**:*

- interpretare le tendenze applicative e le novità tecnologiche anticipando le esigenze dei clienti per soddisfare i bisogni impliciti ed espliciti;
- rispettare le leggi e le normative vigenti ed essere sensibili agli aspetti sociali ed ambientali della comunità in cui si opera.

*Verso il **personale aziendale**:*

- assicurare l'addestramento e la formazione necessaria a garantire i livelli di competenza necessari a svolgere efficacemente e in condizioni di sicurezza il proprio lavoro (vietando il lavoro forzato, garantendo la libertà di associazione e parità salariale per uomini e donne, evitando qualsiasi tipo di discriminazione, ecc.);
- mantenere un elevato livello di responsabilizzazione, motivazione e coinvolgimento di tutto il personale, in particolare nell'ottimizzazione dei costi.

*Verso l'**organizzazione** e i **processi aziendali**:*

- mantenere il sistema di gestione per la qualità costantemente conforme alla Norma di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015);
- sviluppare e mantenere costantemente un controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi e al tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi.

Ai punti sopra citati si affianca il controllo dell'andamento degli indicatori ed il raggiungimento degli obiettivi come definito dall'analisi dei rischi aziendali.

La portata della politica qui esposta richiede il massimo supporto da parte della Direzione, ma anche il coinvolgimento e la fattiva collaborazione di tutta l'organizzazione al fine di continuare la crescita e lo sviluppo dell'azienda e delle persone che vi operano.