

La Direzione di CoopSer si impegna a perseguire una politica che ponga al centro delle proprie attività il cliente, sia esso *interno* od *esterno*.

In particolare, la soddisfazione del cliente *interno* è perseguita garantendo un efficace sistema di monitoraggio e rendicontazione della qualità del servizio legato al cliente, degli infortuni e delle malattie professionali che interessano il personale dipendente ed una continua attenzione alla responsabilità sociale attraverso:

- L'attenzione alla salubrità ed alla sicurezza dei luoghi di lavoro garantendo la conformità legislativa;
- L'attenzione alla formazione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro attraverso la quale si contribuisce alla prevenzione e riduzione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- La garanzia del diritto di libera associazione del personale;
- Il diniego di qualunque forma di discriminazione, sia essa di razza, di ceto, di origine nazionale, di religione, di sesso o di orientamento politico.

La soddisfazione del cliente *esterno* viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze implicite ed esplicite, monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Gli obiettivi che CoopSer si pone a questo proposito sono:

- **Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato;**
- **La soddisfazione delle parti interessate rilevanti;**
- **Il rispetto degli impegni contrattuali impliciti ed espliciti;**
- **L'assistenza al cliente;**
- **Il rispetto della legislazione applicabile alle attività/servizi svolti;**
- **Il rispetto della legislazione in materia di salute e sicurezza;**
- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **La prevenzione dell'inquinamento;**
- **Una continua attenzione alla formazione del personale;**
- **La messa in opera di pratiche di sviluppo sostenibili in tema ambientale e sociale, tali da concorrere allo sviluppo del territorio e della comunità;**
- **Miglioramento continuo del sistema di gestione.**

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di CoopSer; diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogando di conseguenza servizi il più possibile rispondenti ai suoi bisogni. Con il raggiungimento di tali obiettivi, si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, sul proprio personale, sui propri fornitori, 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 nel Programma Annuale del Sistema di Gestione Integrato e diffusi al personale.

Ferrara, 09/04/2018


Il Presidente
CoopSer
Cooperativa di Produzione Servizi
Soc. Coop. Va. a r.l.
Via Marconi, 234
44122 FERRARA