

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, 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, per questo ci proponiamo in qualità di partner operativo per sviluppare progetti e soluzioni personalizzate che rispondano ad esigenze specifiche dei nostri clienti.

Con il raggiungimento di tali obiettivi, si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui bisogni dei propri clienti, dei propri lavoratori e dei propri fornitori per differenziarsi 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.

Il sistema di gestione Integrato è basato su un approccio "Risk-Based-Thinking" che permette a Coopser di disporre misure atte a garantire la mitigazione dei rischi e il pieno sfruttamento delle opportunità identificate.

Ferrara, 06/05/2019

Il Presidente
