

Politica Aziendale del Gruppo Tentori

Concessionaria e Rete Assistenziale

La Direzione della Concessionaria Tentori S.p.A. e le Direzioni delle Officine della Rete Assistenziale, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità e dell'Ambiente, hanno definito la loro Politica Aziendale.

Tale Politica, diffusa a tutto il personale, è disponibile al pubblico, mantenuta attiva e riesaminata ed improntata sulla volontà di raggiungere la soddisfazione delle Parti interessate mediante il continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti, nel rispetto dei regolamenti e delle leggi vigenti e attraverso l'applicazione dei principi del "Risk-based thinking".

Qualità è far bene le cose fin dalla prima volta. Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma una riduzione delle correzioni nel tempo. L'Ambiente è una risorsa preziosa che deve essere salvaguardata, a tale scopo la Direzione si impegna affinché le attività aziendali siano sviluppate in un'ottica di sostenibilità ambientale.

Ciascun addetto è inserito in un rapporto di Cliente/Fornitore all'interno dell'azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinandone la sua soddisfazione.

La consapevolezza che la soddisfazione del cliente deve essere il punto di arrivo, ha determinato nelle Direzioni Aziendali del Gruppo Tentori la volontà di migliorare la qualità del proprio servizio.

I principi di sostenibilità Ambientale devono essere diffusi sia a livello dipendenti che clienti e fornitori.

La Politica del Gruppo Tentori si concretizza in tutte quelle azioni e strategie finalizzate a perseguire il raggiungimento di obiettivi di miglioramento in materia di qualità e ambiente,

coinvolgendo tutte le attività interne, esterne, dirette e indirette e tutte le parti interessate mediante:

- *l'impegno ad operare nel pieno rispetto della legislazione vigente, pertinente l'attività svolta, i servizi forniti, nonché di ogni eventuale impegno sottoscritto con autorità locali e/o le parti interessate;*
- *il coinvolgimento attivo e consapevole di tutto il personale, anche tramite i propri rappresentanti, e la crescita continua del livello tecnico-professionale dei collaboratori tramite adeguate infrastrutture e risorse, corsi di informazione, formazione ed aggiornamento: la Direzione reputa il potenziamento e l'aggiornamento di mezzi e strumenti di lavoro e la crescita professionale condizioni indispensabili per poter usufruire al meglio delle opportunità tecnologiche e dei sistemi di organizzazione del lavoro e di riduzione degli impatti ambientali;*
- *il miglioramento del servizio reso al cliente in termini di puntualità nelle consegne e riduzione dei costi. L'adeguamento tecnologico dei sistemi informatici in uso e una accurata organizzazione del lavoro sono volte ad aumentare la produttività nel rispetto dei vincoli qualitativi;*
- *il controllo e la riduzione dei costi della non qualità o del non rispetto ambientale, sensibilizzando il personale in occasione di riunioni periodiche;*
- *l'impegno a mantenere una comunicazione aperta con le Parti interessate, registrando e trattando le richieste sia interne che esterne;*
- *la misurazione della soddisfazione delle Parti interessate ottenendo informazioni di ritorno dai clienti e dal personale interno al fine di monitorare il grado di soddisfazione in relazione rispettivamente ai servizi offerti dalla nostra azienda ed alle soluzioni attuate di tutela della salute sul lavoro;*
- *la salvaguardia dell'ambiente;*
- *la tutela della salute e della sicurezza dei propri lavoratori.*

Il conseguimento di tali principi è garantito attraverso l'attuazione ed il mantenimento del proprio Sistema di Gestione aziendale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Molteno, 18/01/2024

La Direzione