

Il Gruppo *Toscandia – Lipiscandia* con i marchi SCANIA, NISSAN, ISUZU, VOLKSWAGEN - VEICOLI COMMERCIALI e GIOTTI VICTORIA opera nelle Regioni di Toscana, Umbria e Sardegna mediante una rete vendita ed una rete di officine autorizzate e servite, rappresentando una realtà di successo dinamica e leale capace di rinnovarsi nel tempo e di accrescere il rapporto di fiducia con i propri Clienti.

L'Alta Direzione si impegna, dunque a:

- Promuovere, a tutti i livelli, l'attuazione ed il miglioramento del proprio sistema organizzativo, l'adeguamento delle proprie strutture ed attrezzature tecniche ed operative agli standard richiesti dal mercato e dai nostri fornitori di automezzi, l'innalzamento della professionalità dei propri dipendenti;
- Comprendere e tenere sempre in elevata considerazione i bisogni e le aspettative di tutte le parti interessate ed in particolare dei propri Clienti e dei propri Lavoratori;
- Rispettare i requisiti e le norme applicabili al proprio settore;
- Rispettare nelle proprie attività le esigenze di tutela della salute e sicurezza sul lavoro del proprio personale, agendo nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti e di eventuali altri regolamenti o accordi sottoscritti volontariamente dall'azienda e che sono in relazione con i propri rischi di salute e sicurezza;
- Perseguire un miglioramento continuo tramite l'adozione di adeguati piani e programmi fornendo le risorse umane e strumentali necessarie;
- Garantire il continuo rispetto della normativa applicabile e delle prescrizioni autorizzative in materia di Ambiente e Sicurezza;
- Valutare periodicamente i propri impatti ambientali, definire azioni per il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali e prevenire gli incidenti e le situazioni di emergenza, anche a tutela della salute e dell'incolumità dei lavoratori.

Per meglio esplicitare gli impegni sopra enunciati e far sì che tali principi trovino effettiva attuazione, l'Alta Direzione attribuisce rilevanza primaria ai seguenti obiettivi generali:

- standardizzare il livello di qualità del servizio nella propria rete vendita e nella rete di officine autorizzate e servite;
- sviluppare e consolidare la rete di assistenza sul territorio;
- incrementare la vendita dei ricambi originali;
- assicurare il rispetto dei tempi di consegna dei veicoli e la disponibilità dei ricambi originali;
- monitorare e migliorare il livello di soddisfazione del cliente sui servizi erogati dalla rete dell'organizzazione, allo scopo di aumentare la fidelizzazione;
- entrare nel settore BUS, sviluppando una rete di assistenza dedicata;
- assegnare con chiarezza i compiti e distribuire le responsabilità alle diverse funzioni aziendali, comunicando obiettivi e traguardi relativi alla qualità e promuovendo il lavoro di gruppo e la collaborazione tra le diverse funzioni aziendali;
- definire una struttura per il sistema qualità, idonea a realizzare un efficace controllo, valutazione e miglioramento della qualità del servizio, in tutte le sue fasi e rendere il sistema conforme al modello di riferimento indicato dalla norma ISO 9001;
- formare e addestrare sistematicamente il personale interno allo scopo di sviluppare ed uniformare le loro competenze e qualifiche in tutta la rete dell'organizzazione;
- lavorare seguendo le procedure definite;
- integrare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità nei processi di business dell'organizzazione
- Selezionare, valutare e qualificare i propri Fornitori di materie prime con l'obiettivo di ottenere forniture qualitativamente conformi, affidabili nel tempo e a ridotto impatto ambientale;
- motivare, coinvolgere e consultare il personale anche attraverso i rappresentanti per la sicurezza;
- Minimizzare il più possibile il consumo di risorse energetiche e materie prime come carta e plastica all'interno dei propri locali

Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi suddetti e misurare il mantenimento ed il miglioramento degli standard di qualità, la Direzione ha disposto il ricorso alle più opportune tecniche di valutazione, assicurando le risorse necessarie al Sistema di Gestione Integrato ed assicurando che la Politica venga resa disponibile alle parti interessate rilevanti ed effettivamente compresa e posta in atto da parte del proprio personale.

	POLITICA AZIENDALE QUALITA' – AMBIENTE – SICUREZZA	Rev.04
		Data: 11/09/2020
		PAG. 2 A 2

L'Alta Direzione si impegna a riesaminare periodicamente il Sistema di Gestione Integrato, al fine di determinare la sua congruenza con gli obiettivi e la sua idoneità ed efficacia per l'attuazione della Politica sopra enunciata e ad avviare opportune azioni correttive quando rileva carenze.

Si impegna altresì al sostegno delle pertinenti funzioni aziendali per dimostrare la loro leadership all'interno dell'azienda e a migliorare in maniera continuativa il Sistema di Gestione implementato.