POLITICA INTEGRATA Qualità, FSC e PEFC CoC

La Direzione della Realcarta S.r.l. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.
In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

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

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'azienda. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.
Inoltre, la Direzione della Realcarta S.r.l., ha deciso di dare evidenza del proprio sistema di controllo della Chain of Custody FSC e PEFC, acquistando da Fornitori Certificati, prodotti realizzati con derivati di legno certificato secondo i requisiti "CHAIN OF CUSTODY", in funzione degli STD applicabili.
Questa scelta strategica è motivata dalla consapevolezza che solamente uno sfruttamento ecologicamente responsabile consentirà di conservare, per le generazioni future, un patrimonio forestale adeguato, inoltre la Realcarta S.r.l. intende sensibilizzare i propri Clienti alle tematiche di acquisto di prodotti certificati CoC per incentivare lo sfruttamento forestale eco - responsabile.
Il metodo utilizzato dalla Realcarta S.r.l. per dare evidenza dell'osservanza dei requisiti "CHAIN OF CUSTODY" è la definizione di ordini di acquisto specifici per prodotti realizzati con legname certificato secondo i requisiti "CHAIN OF CUSTODY" e/o suoi derivati, provenienti da fornitori certificati CoC.

Gli obiettivi che si pone la Realcarta S.r.l. sono:
1) il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato e espansione territoriale dell'azienda;
2) la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
3) il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
4) la cura della comunicazione verso il cliente;
5) l'assistenza al cliente;
(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami).

L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e di tutti i dipendenti;
Con il raggiungimento di tali obiettivi s'intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.
Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione, in sede di Riesame e diffusi a tutte le parti interessate interne.

DICHIARAZIONI DELLA DIREZIONE

Dichiara di impegnarsi a soddisfare i requisiti sociali, di salute e sicurezza previsti dallo standard PEFC ITA 1002: 2013, nel rispetto della normativa vigente.
In particolare dichiara che:

- ai lavoratori non è ostacolata la libera associazione, la scelta dei loro rappresentanti, e la contrattazione collettiva con il loro datore di lavoro;

- non è utilizzato lavoro forzato;
- non sono utilizzati lavoratori al di sotto dell'età minima legale;
- non sono negate ai lavoratori pari opportunità di lavoro e di trattamento;
- le condizioni di lavoro, per la formazione fornita ai dipendenti e per i rischi residui evidenziati, sono tali ridurre al minimo il pericolo per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Agello di Magione 08/05/2019 LA DIREZIONE