

La ns. Politica organizzativa e l'orientamento al Cliente

Gli Amministratori Delegati di DOC Service S.r.l. (in seguito anche *Azienda* o *DOCS*), attraverso il loro operato, del Personale rispondente e dei Fornitori coinvolti direttamente nella realizzazione del Servizio offerto, intendono utilizzare il presente documento come 'arte di governo' dell'Azienda e come strumento primario per evidenziare l'importanza e l'orientamento che DOCS ha assunto per il rispetto della normativa cogente, così come di quella volontaria.

L'Azienda mira a conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati, prevenire o ridurre quelli indesiderati attraverso le definizioni:

- del Contesto in cui opera,
- delle Parti interessate che le si rivolgono e cui si rivolge (con le quali si stabiliscono i requisiti rilevanti da prendere in carico e conformarsi),

nonché alla determinazione del rischio che DOCS affronta quotidianamente.

La Politica organizzativa e l'orientamento al Cliente sono uno dei mezzi per condurre l'Azienda verso il miglioramento delle sue prestazioni e costituiscono parte paritaria e coerente con la ns. strategia generale.

DOCS, fin dalla nascita nel 1989, opera costantemente a contatto con Clienti di rilevanza nazionale.

Le commesse più significative riguardano realizzazioni di grossi impianti e contratti di manutenzione *full-service*, prima nel settore bancario, poi in quello industriale e commerciale.

Il livello dei servizi prestati è stato sempre elevato sia in termini di risoluzione tecnica dei problemi, sia di gestione dei rapporti con i Clienti o con i Fornitori.

Questa costante attenzione verso le esigenze dei Clienti, legata all'elevato livello di professionalità ed esperienza nel settore, ha permesso a DOCS di consolidare nel corso degli anni la propria posizione nel mercato della sicurezza attiva, instaurando con alcuni clienti storici un rapporto di collaborazione diventato oramai strategico e che continua a tutt'oggi.

La consapevolezza della soddisfazione del cliente, legata alle metodologie di approccio, sia tecniche sia operative, per altro molto differenti e "riservate" nel nostro settore, sono state sempre oggetto di insegnamento verso il personale che DOCS ha assunto nel corso degli anni. Contestualmente, il continuo affiancamento ai soci fondatori, che in parte svolgono ancora attività operative, ha permesso di costituire un nucleo trainante di tecnici di elevate capacità professionali, capace, a sua volta di formare i nuovi assunti.

Gli Amministratori Delegati, con queste premesse, mettono a disposizione le risorse adeguate e chiedono al proprio personale di applicare e contribuire, con il proprio operato, alla crescita, al rafforzamento dell'efficacia e al miglioramento continuo del sistema di gestione qualità.

I macro-obiettivi del prossimo triennio, che saranno verificati almeno annualmente in sede di Riesame della direzione e in concomitanza dei *Budget* annuali, che DOCS ha stabilito di raggiungere sono:

- 1 garantire e mantenere la conformità legislativa in ogni servizio erogato e prodotto installato,
- 2 accrescere la soddisfazione della ns. Clientela operando tramite modalità di raccolta delle sue aspettative, impiegando tecniche e logiche codificate;
- 3 utilizzare delle attrezzature, prodotti e tecnologie sempre qualitativamente affidabili.

Ciascun elemento di DOCS è a conoscenza della struttura dell'azienda, delle mansioni ed è consapevole dell'essenzialità che esso ricopre indifferentemente dal fatto che lavori in Ufficio o operi nei cantieri.

Questi punti sono gli obiettivi di orientamento e l'impegno concreto per soddisfare le esigenze implicite ed esplicite della nostra Clientela, quelle necessarie nel rapporto con il Personale interno ed esterno e coi Fornitori, nonché per noi Amministratori Delegati.

Per dare seguito a quanto sopra espresso, abbiamo progettato, stiamo applicando e puntiamo a migliorare sistematicamente l'efficacia del ns. sistema di gestione qualità.

Questi riconoscimenti sono il 'primo biglietto da visita' dell'Azienda stessa.

Con questi intenti, auguriamo buon lavoro a tutti Voi!

Cinisello Balsamo, lì 18-05-2018

Fabio SFORZA
Amministratore Delegato

Fabio OTTOLINI
Amministratore Delegato