

CPE ITALIA pone al centro della propria attività il cliente e la sua soddisfazione.

Si impegna a rispettare tutti i requisiti interni ed esterni e a migliorare continuamente la propria capacità organizzativa i prodotti i processi e i servizi al fine di soddisfare le aspettative clienti.

La direzione valuta l'efficacia e l'adeguatezza della politica della qualità nel suo complesso, comunicandola ad aggiornandola quando necessario al fine di assicurarne la piena rispondenza alla missione ispirandosi ai principi della norma prescelta. Inoltre definisce gli obiettivi per la qualità secondo le 3 C :

Compliance	Senza esitazione di sorta, quando si tratta di conformarsi a qualsiasi requisito applicabile di tipo normativo, cliente o interno. Ci impegniamo a comprenderli e sviluppare metodi di conformità semplici e chiari. Seguiremo le nostre procedure ci focalizzeremo nel caso di mancata conformità per la quale attiveremo azioni correttive efficaci per risolverne le cause ultime.
Customer	Ci impegniamo a soddisfare le aspettative dei clienti nel contesto della nostra attività. Per cliente intendiamo l'utilizzatore del prodotto del nostro lavoro e include clienti interni ed esterni nonché agenzie di regolamentazione Comprenderemo le loro esigenze, aspettative e gli elementi critici per la qualità del nostro prodotto-lavoro dal loro punto di vista e <u>ci impegneremo per soddisfarli o superarli</u>
Continuous Improvement	La nostra è un'Azienda in continua evoluzione soggetta a forze di cambiamento interne ed esterne. Affronteremo e guideremo tale cambiamento migliorando continuamente per soddisfare gli obiettivi aziendali di qualità <u>al fine di soddisfare e superare le aspettative dei clienti</u> . Raggiungeremo questo obiettivo attraverso gli strumenti necessari comprendendo le tendenze del mercato e le esigenze attuali e future dei clienti, sviluppando soluzioni efficienti in linea con l'evoluzione tecnologica, investendo e responsabilizzando le nostre risorse più importanti

Per raggiungere tali obiettivi e puntare all'eccellenza CPE considera essenziale:

- La competenza di tutto il personale assicurando la disponibilità delle risorse adeguate a raggiungimento degli obiettivi.
- Utilizzare il risk-based-thinking come strumento strategico per poter mitigare i rischi aziendali e poter individuare nuove opportunità.
- La comunicazione e informazione a tutti livelli interni, verso i clienti, verso i fornitori e verso tutte le parti interessate.
- La promozione e la diffusione della qualità e sicurezza del prodotto, dalla prevenzione dei guasti come modo di operare in modo da poter soddisfare sempre meglio le aspettative clienti.
- Identificare, monitorare e riesaminare continuamente i processi aziendali per migliorare le prestazioni incrementando il valore trasferito al cliente.
- Monitorare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Coinvolgere tutto il personale perché contribuisca con la propria consapevolezza, competenza e propositività al raggiungimento degli obiettivi

Milano, 8 luglio 2021

*Alberto Ciampichetti*