

Compagnia Generale Macchine S.p.A. - CGM è attiva sul mercato dal 2006 e dal 2008 è **distributore unico** per l'Italia di Cat® Lift Trucks. Dal 2022 presente con una filiale Service presso la sede di Bagnacavallo (RA). Consapevole delle sfide e delle opportunità che il mercato impone e che per affrontarle occorrono decisioni vincenti, CGM S.p.A., ritiene di fondamentale importanza avere un sistema organizzativo che permetta di armonizzare e tenere sotto controllo i propri processi e la raccolta delle informazioni da essi derivanti.

Le parti interessate, che contribuiscono all'efficacia e all'efficienza e possono impattare sulla qualità del prodotto/servizio offerto da CGM, sono individuate con un monitoraggio sistematico del contesto di riferimento e sono le seguenti:

- i clienti diretti;
- i clienti finali e utilizzatori;
- i dealers;
- i dipendenti;
- i fornitori e le risorse in outsourcing ad essi collegati.

Una volta individuate le parti interessate CGM S.p.A si impegna a mantenere saldi i punti di forza che le hanno permesso una crescita e a perseguire gli obiettivi per mantenere tale crescita sempre attiva e positiva per l'azienda.

Gli obiettivi sono coerenti con l'analisi del contesto effettuata dall'azienda per individuare le parti interessate, i bisogni e le aspettative ad esse collegati e i rischi che insistono su CGM S.p.A. (minacce da affrontare e opportunità da cogliere).

I seguenti obiettivi e impegni sono fissati annualmente e diffusi al personale responsabile, tramite il prospetto "Obiettivi e Indicatori di Processo" diffuso tramite il riesame della Direzione, nello specifico:

- 1) Capacità di analizzare le problematiche esplicite e implicite del singolo Cliente, al fine di individuare il prodotto capace di soddisfare le singole esigenze, in conformità delle normative cogenti;
- 2) Dotarsi di un personale altamente qualificato e pronto ad interpretare le richieste del cliente;
- 3) Garantire e gestire un'alta flessibilità per venire incontro in maniera proattiva alle esigenze dei clienti e del mercato;
- 4) Avere un sistema organizzativo efficace, capace di garantire un'ottima rintracciabilità e trasparenza al Cliente, dei materiali e prodotti impiegati, delle fasi di produzione e dei controlli e collaudi effettuati;
- 5) Avere un parco fornitori qualificato e costantemente tenuto sotto controllo, per poter garantire ai nostri Clienti la qualità del servizio prestato;
- 6) Avere un servizio post-vendita affidabile ed attento, a disposizione dei clienti ed in grado di assicurare un costante monitoraggio del loro livello di soddisfazione;
- 7) Avere un management sempre attento al mercato e in grado di cogliere costanti opportunità per la crescita aziendale;
- 8) Il rispetto degli obblighi di conformità relativo agli impegni sottoscritti con le parti interessate, ai requisiti cogenti del settore nel quale opera e ai principi della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- 9) Assicurare il rispetto della conformità legale in materia di ambiente salute e sicurezza attraverso il costante monitoraggio delle evoluzioni legali;
- 10) Assicurare l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali in modo da ridurre il rischio derivante dalle interazioni uomo/macchina sul posto di lavoro e minimizzare il numero e la gravità degli infortuni e delle malattie professionali;
- 11) Mantenere efficienti ed efficaci misure di emergenza da attuare in caso di pronto soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione e di pericolo grave e immediato;
- 12) Puntare al miglioramento continuo in materia di ambiente salute e sicurezza e accrescere la sensibilità, la formazione e l'informazione di tutto il personale in tale ambito;

La Direzione è impegnata nel raggiungimento di questi obiettivi garantendo che ogni risorsa umana sia consapevole e tenda al perseguimento dei medesimi.

Gli obiettivi generali, sono espressi in obiettivi specifici e misurabili tramite un quadro strutturale allegato al "Riesame della Direzione" (il prospetto "Obiettivi Qualità – Indicatori"). Tale quadro, consente di definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

Gli obiettivi specifici e misurabili, a loro volta, sono espressi come miglioramento degli indicatori di processo definiti all'interno del registro "Obiettivi e indicatori".

Altri indicatori possono essere di volta in volta definiti nel corso dell'effettuazione del Riesame da parte della Direzione. La Direzione ridefinisce e attribuisce gli obiettivi in sede di Riesame del Sistema Qualità. In questa occasione li diffonde a tutta l'organizzazione.

La Politica per la Qualità (esaminata, confermata o aggiornata nell'ambito del Riesame della Direzione) è attuata quotidianamente da tutto il personale e sotto la costante attenzione e supervisione della Direzione.