

DICHIARAZIONE SULLA POLITICA DELLA QUALITÀ

Allegato 2

Soddisfazione del cliente

La Direzione è convinta che il consolidamento e lo sviluppo dell'azienda si possono realizzare solo attraverso l'adeguata soddisfazione delle esigenze dei clienti, nel rispetto degli obiettivi di economicità e di efficienza. Per ottenere ciò, la politica della Direzione è quella di:

- strutturare e organizzare un'azienda orientata al cliente. Da questo punto di vista il sistema di gestione per la qualità diviene lo strumento operativo per garantire il soddisfacimento ed il mantenimento delle aspettative del cliente nel rispetto degli obiettivi di economicità e di efficienza.
- seguire i principi ispiratori del sistema di gestione per la qualità al fine di utilizzarlo come strumento per la misurazione del miglioramento dell'efficienza (risultato economico) e dell'efficacia (soddisfazione dei clienti).

Miglioramento continuo

Impegno dell'azienda non è il mantenimento ma il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. A tal fine opera cercando di:

- individuare le esigenze esplicite ed implicite dei clienti;
- prevedere ed essere preparato alle variazioni/novità del mercato;
- confrontarsi con aziende del proprio settore;
- migliorare le prestazioni dei processi mediante l'applicazione del modello Plan-Do-Check-Act (PDCA). Tale modello prevede:
 - o pianificazione dei processi e definizione dei loro obiettivi;
 - o attuazione delle attività previste per i vari processi;
 - o controllo e misurazione delle prestazioni dei processi e del grado di raggiungimento degli obiettivi;
 - o adozione delle azioni che sulla base dei dati derivanti dalle attività di controllo e misurazione di cui sopra, si ritengono necessarie per il miglioramento delle prestazioni.

Coinvolgimento e partecipazione di tutta l'azienda

E' compito della Direzione diffondere e spiegare a tutte le persone che operano nell'azienda i seguenti principi fondamentali:

- L'impegno continuo a soddisfare le esigenze dei clienti.
- Ogni funzione aziendale è allo stesso tempo fornitore e cliente di un altro; ognuno deve assicurare l'ottimale livello qualitativo di ciò che fornisce.
- La Qualità si assicura soltanto attraverso la partecipazione di tutte le persone che operano in azienda. Ogni persona, nel rispetto della missione e delle strategie aziendali, si impegna a fare sempre meglio il proprio lavoro perseguendo il continuo miglioramento della propria professionalità. Ogni persona deve essere inoltre consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.
- L'obiettivo della Qualità deve essere perseguito in collaborazione con i fornitori in quanto la Qualità delle forniture concorre a determinare la Qualità dell'azienda.

Data: 12 Luglio 2018

La Direzione