



# Politica per la Qualità

La Politica della Qualità perseguita dall'azienda è sintetizzabile nell'attenzione riposta ai seguenti aspetti:

- **flessibilità aziendale**, senza rinunciare alla qualità dei prodotti e del servizio
- **serietà professionale**, che si manifesta nella trasparenza dei rapporti con il cliente
- **propositività**, intesa come capacità di proporre soluzioni specifiche e adatte ai bisogni reali del cliente
- organizzazione **orientata al cliente**, che si manifesta nell'ascolto attento delle sue esigenze e nella volontà della sua piena soddisfazione
- **tempestività**, intesa come rapidità di risposta alle richieste del cliente, sia a livello commerciale che operativo
- **competenza professionale**, tramite utilizzo di personale idoneo, preparato, aggiornato, in ogni area aziendale
- adeguamento della struttura aziendale in base ad eventuali aggiornamenti di **leggi/normative cogenti**

---

Per attuare questa politica **la Direzione assume i seguenti impegni:**

1. pianificare incontri con il personale di ogni livello per informarlo sui metodi del Sistema Qualità e coinvolgerlo attivamente per favorire il miglioramento continuativo del prodotto e del servizio;
2. monitorare le attività che incidono sulla qualità per valutare le non conformità del prodotto, processo, servizio e SGQ, i reclami dei clienti, il costo della non qualità ed attivare adeguate azioni correttive e preventive;
3. valutare la qualità del prodotto e del servizio accertando il livello di soddisfazione del cliente;
4. definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità; gli obiettivi, riesaminati con frequenza almeno annuale in occasione del riesame da parte della direzione, possono essere orientati al mantenimento delle prestazioni attuali o al miglioramento delle stesse; nel secondo caso sono fissati i traguardi di miglioramento, i tempi stabiliti, le risorse assegnate
5. La Direzione si impegna a coinvolgere il personale perché collabori attivamente nell'applicazione di metodi per il miglioramento della Qualità ed a suggerire, in modo continuativo, affinamenti degli stessi.

Gli obiettivi numerici e gli indicatori di processo sono riportati nel Piano di miglioramento.