La Direzione dell'Impresa, in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati e consapevole dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha deciso di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità.

L'amministratore definisce la Politica per la Qualità, garantisce il proprio sostegno a tale "Politica" e ne verifica l'attuazione attraverso il controllo sull'esecuzione sistematica, pianificata e documentata, dei compiti da parte di tutto il Personale in conformità a formali Processi standardizzati, descriventi puntualmente l'operatività aziendale e riconosciuti internamente come totalmente aderenti alla realtà aziendale dell'Azienda stessa.

Nel definire la *Politica della Qualità*, la Direzione esegue e verifica le attività che influenzano la qualità, garantisce che siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- Attuare una chiara definizione delle esigenze del Cliente al fine di promuovere il continuo miglioramento dei propri servizi/prodotti.
- Promuovere adeguate azioni di controllo necessarie per prevenire il verificarsi di Non Conformità nel processo di erogazione dei servizi/prodotti e del sistema qualità.
- Approntare il continuo esame dei requisiti del servizio/prodotto attraverso il monitoraggio della soddisfazione del Cliente.
- Verificare l'attuazione delle soluzioni adottate, mediante un attento monitoraggio dei dati di processo e di quelli relativi agli obiettivi da raggiungere.
- Promuovere, attraverso una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità, un impegno collettivo per la qualità all'interno dell'Organizzazione.

Per perseguire gli obiettivi prefissati, l'Amministratore, in collaborazione con RQ, definisce idonei indicatori di Processo finalizzati al controllo delle prestazioni conseguite per i singoli processi e, in sede di Riesame della Direzione, riesamina i suddetti indicatori per il miglioramento continuo.

L'Amministratore garantisce inoltre:

- L'assicurazione che il personale possieda le necessarie qualifiche, esperienze ed addestramento per eseguire i propri compiti nel migliore dei modi dando quotidianamente priorità agli aspetti collegati alla Qualità, Sicurezza e collaborazione;
- L'individuazione, l'analisi, la risoluzione e la registrazione delle non conformità secondo specifiche procedure miranti ad eliminare le cause del loro ripetersi;
- Il pieno utilizzo delle informazioni di ritorno dai Clienti per innescare il processo continuo di costante miglioramento.

Tutte le componenti Aziendali si devono adeguare alle prescrizioni del Manuale al fine di conseguire gli obiettivi strategici di Qualità definiti dall'Azienda.

Gli obiettivi che l'azienda, tra gli altri, si pone sono:

1. Il raggiungimento della soddisfazione del Cliente: nell'arco dell'anno vengono distribuiti ai propri clienti, appositi questionari nell'ambito dei quali gli interessati possono esprimere i propri giudizi e/o manifestare le proprie libere considerazioni;
2. Il miglioramento dell'immagine e della propria posizione sul mercato: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda;
3. La cura della comunicazione verso il Cliente;
4. Costante formazione/Addestramento del personale: l'Organizzazione, pianifica e attua interventi mirati per raggiungere e documentare un costante addestramento di tutto il personale;
5. Verifiche: viene messa in atto la rilevazione sistematica delle NC, anche nell'ambito delle verifiche ispettive al fine di quantificare, prevenire e correggere tutti i processi che le generano. Inoltre, nell'ambito dei rapporti con i clienti si è definita una procedura per i "Reclami";
6. Perseguimento del miglioramento continuo.
7. Evitare sprechi e consumi non necessari di energia e di risorse naturali, inclusa l'acqua;
8. Ricorrere, ogni qualvolta possibile, a criteri ambientali nella scelta di imballaggi e materiali di consumo;
9. Contenere la produzione di rifiuti, favorendo una gestione dei rifiuti secondo una scala di priorità che privilegi, ove possibile il riutilizzo, il riciclo e il recupero di materie prime;
10. Ottimizzare l'infrastruttura IT per ottenere una maggiore efficienza energetica e promuovere l'uso di soluzioni cloud eco-compatibili;
11. Valutare con anticipo i nuovi processi, tecnologie, attività e servizi al fine di identificare correttamente gli aspetti e gli effetti sulla sicurezza, salute e ambiente, assicurarne il controllo, anche ai fini del miglioramento delle prestazioni ambientali;
12. Assicurare l'adozione di corretti comportamenti ambientali da parte dei fornitori, in linea con le prassi e le procedure dell'organizzazione.

Il raggiungimento di questi obiettivi generali viene monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti, l'analisi degli eventuali reclami/insoddisfazioni e la conduzione di Verifiche Ispettive Interne.
Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescendo al tempo stesso l'efficacia delle proprie azioni sul mercato e rendendo la customer satisfaction il fattore differenziante in un contesto fortemente competitivo.

DATA 31/07/2024

L'ALTA DIREZIONE

LOIZZO GIOVANNI