

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale definisce la Politica per la Qualità; documenta obiettivi ed impegni assunti, in funzione delle strategie aziendali, verso i clienti, il mercato ed i dipendenti dell'azienda stessa, affinché siano attuate, mantenute e migliorate le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, con riferimento all'aderenza ai requisiti normativi e ai requisiti cogenti applicabili. Per questo la Direzione Generale ritiene determinante la partecipazione di tutto il personale all'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in modo da raggiungere la piena soddisfazione del cliente ed il consolidamento sul mercato dell'Azienda.

Per raggiungere la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente, si impegna costantemente nel:

- sviluppare tecniche di servizio pensate e realizzate per venire incontro alle esigenze del cliente, per anticiparne le aspettative, e fornire soluzioni che creino valore per il cliente;
- operare una selezione sistematica dei propri fornitori di servizi;
- mantenere alte le competenze interne;
- rendere quanto più veloci possibili le risposte ai clienti.

Per adempiere alla propria missione, intende assumersi i seguenti impegni:

- sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi correlati;
- adottare un sistema di gestione del rischio e delle opportunità, al fine di garantire che per tutti i servizi erogati, il rischio sia individuato e gestito così come le opportunità che tale gestione genera;
- adottare un sistema di gestione dei processi di lavoro aziendali volto al soddisfacimento del cliente;
- impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri del cliente attraverso incontri diretti, analisi delle informazioni di ritorno sui servizi erogati, incontri a convegni, partecipazione a seminari;
- consolidare il rapporto con i partner al fine di assicurare ai clienti servizi di maggior valore, sicuri, affidabili, di alto livello a prezzi competitivi;
- fornire servizi aderenti a tutti i requisiti imposti dalle disposizioni legislative vigenti;
- diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso al cliente;
- assicurare un alto livello di soddisfazione di tutti i dipendenti attraverso la ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità;
- incoraggiare il personale affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppi le proprie competenze tecniche ed organizzative;
- promuovere il miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione

La Direzione si impegna, inoltre, a rivedere la politica per la qualità durante ogni riesame della direzione per confermarne o variarne i contenuti oppure ad ogni significativo cambiamento possa intervenire in azienda e che implichi una revisione della politica stessa.

Parella, 31 Ottobre 2017

Firma direzione generale

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Roberto", written over a light blue horizontal line.