

**POLITICHE DELLA QUALITÀ: PRINCIPI BASE**

L'obiettivo che la nostra azienda intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore soddisfazione del Cliente.

L'Azienda, per raggiungere ciò, si impone di migliorare la propria attività, la propria organizzazione ed i propri servizi.

Il miglioramento richiede pertanto il **coinvolgimento e la partecipazione** di tutti e si fonda sui seguenti punti:

1. Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i livelli aziendali è **prerequisito fondamentale** per il continuo miglioramento dell'organizzazione e del servizio.
2. Le attività previste dal Sistema Qualità sono lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del prodotto e del servizio.
3. Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative.
4. Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso il miglioramento continuo.
5. Il miglioramento per essere tale non può prescindere da una continua formazione di tutte le risorse coinvolte nel processo.
6. **Qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta.** Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma una riduzione delle correzioni nel tempo.
7. Ciascun dipendente è inserito in un rapporto di Cliente/Fornitore all'interno dell'azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve

fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la sua soddisfazione.

8. La Direzione a partire dalle esigenze del Cliente e da quelle del mercato, definisce annualmente un Piano di Miglioramento, specificandovi gli obiettivi dell'Azienda ed individuali. Ciascun Responsabile deve, sulla base di quanto indicato dalla Direzione, sviluppare i propri Obiettivi di Qualità.
9. Il Cliente deve essere tutelato ed per fare questo, la Direzione, predispone uno specifico risk assessment per individuare gli obiettivi di miglioramento per garantire la sicurezza del Cliente.
10. I nostri Fornitori devono essere coinvolti nel nostro programma di miglioramento. Essi sono infatti un anello della nostra catena produttiva.
11. Il successo dell'Azienda richiede il miglioramento professionale e culturale delle singole risorse a tutti livelli. Deve essere pertanto prevista l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione volto all'effettiva crescita.

Roma, 10/01/2019

L'Azienda  
La Direzione