

## POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione, consapevole del fatto che la qualità è innanzitutto la soddisfazione dei propri clienti, ha deciso di sviluppare al proprio interno un sistema qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001, con l'obiettivo di garantire in modo sistematico e documentato un elevato livello di qualità dei servizi forniti, tale da soddisfare con continuità le esigenze dei propri clienti.

La Direzione mette a disposizione i mezzi tecnici, economici ed umani necessari per il miglioramento continuo dei servizi, per competere nel mercato e svilupparsi.

La Direzione individua i seguenti fondamentali obiettivi:

- ✓ Miglioramento delle prestazioni e ampliamento dei servizi, per fornire un servizio globale ai Clienti;
- ✓ Assicurare al Cliente la massima flessibilità nell'erogazione dei Servizi e il massimo supporto per la risoluzione, in tempi brevi, dei reclami e dei problemi a seguito dei controlli da parte degli Organi di Vigilanza;
- ✓ Mantenere un'attenzione costante alle esigenze e aspettative del Cliente;
- ✓ Migliorare l'immagine e la reputazione sul mercato, al fine di acquisire nuovi clienti e aree di mercato e di incrementare il fatturato;
- ✓ Fornire le risorse necessarie, sia umane che economiche e strumentali, al fine di applicare un efficace sistema di gestione;
- ✓ Garantire l'impegno al miglioramento continuo, analizzando minacce ed opportunità legate al contesto interno, esterno e agli stakeholders;
- ✓ Garantire l'imparzialità, la competenza e l'integrità del personale in tutti i processi coinvolti;
- ✓ Promuovere la continua crescita e formazione, il benessere e la professionalità del personale e dei propri collaboratori;
- ✓ Coinvolgere tutto lo staff nella condivisione dei valori e obiettivi aziendali fino ad identificarsi con essi;
- ✓ Monitorare costantemente i fornitori;
- ✓ Garantire un alto livello delle prestazioni erogate;
- ✓ Gestire il personale attraverso una metodologia che garantisca l'utilizzo di risorse qualificate.

La Direzione si impegna a sostenere ed attuare la presente politica, a divulgarla ai dipendenti mediante affissione nei locali di lavoro ed a verificarne periodicamente la comprensione e la validità.

01 Febbraio 2024

La Direzione

Dr.ssa BENDI Elisabetta

