

Documento	Titolo	Rev.	Pagina
MQ-01	Manuale Qualità	23	19 di 42

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la politica per la qualità

La direzione della D&P si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente sia interno che esterno.

In particolare la soddisfazione del Cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

Gli obiettivi che si pone la D&P sono:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei Clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, Clienti, dipendenti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante formazione a tutto il personale, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti e impliciti;
- la cura della comunicazione verso il Cliente;
- l'assistenza al Cliente;

(Il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della Customer Satisfaction dei Clienti, l'analisi dei reclami ed il questionario soddisfazione dipendenti)

- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al Cliente, che sarà perseguita attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi per l'esecuzione dei processi.

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli)

Con il raggiungimento di tali obiettivi, definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente, si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

L'Organizzazione al fine di migliorare i propri processi operativi adotta la metodologia basata sulla analisi e valutazione dei rischi (risk based thinking), mentre la Direzione, attraverso l'implementazione di azioni correttive e preventive, si impegna a mettere in atto un'azione di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità

D&P provvede ad attuare, sostenere, verificare periodicamente la politica sopra esposta, a divulgarla a tutte le persone che lavorano in azienda o per conto di essa, a renderla disponibile al pubblico e a verificarne almeno una volta l'anno, il grado di comprensione, di attuazione e adeguatezza.

Il Direttore Generale

D&P Srl