



POLITICA DELLA QUALITA'

Data : **19/03/2018**

Doc. n° **DOC_05_01**

Rev. n° **00**

Pag. **1 di 1**

La Politica per la Qualità costituisce il primo momento di comunicazione al personale per fornire chiare indicazioni circa l'orientamento aziendale nei confronti dei Clienti, del servizio ad essi fornito e del contesto ambientale e normativo in cui si muove l'azienda.

DUE GI vuole tendere al miglioramento continuo dei processi gestiti, per i quali il continuo monitoraggio di opportuni parametri di processo, permette di mantenere una tensione continua verso gli obiettivi. La Politica per la Qualità pertanto potrà variare per adattarli alle strategie ed agli obiettivi che la Direzione definirà in sede di riesame periodico.

Le Politiche in materia specifica di Qualità, sono riconducibili ai seguenti principi:

1. Consolidare una cultura aziendale basata su valori quali l'onestà ed il rispetto delle regole;
2. Comprendere il contesto nel quale opera DUEGI, pianificando e attuando azioni per gestirne al meglio le interazioni;
3. Essere proattivi, basando il nostro lavoro su una cultura della prevenzione e del miglioramento;
4. Mantenere il sistema di gestione attivo, diffuso e sostenuto a tutti i livelli dell'organizzazione, per monitorare costantemente le prestazioni dei processi nel loro insieme ed il mercato in genere.
5. Mantenere costantemente monitorato il grado di conformità del sistema di gestione alle norme e leggi di riferimento ed alle direttive impartite dalla Direzione.
6. Implementare un'efficace sistema di gestione dei rischi e delle opportunità, in grado di determinare i rischi che possono avere una qualche influenza sui processi aziendali e delle opportunità che possono essere colte, dando evidenza di come e quando siano stati valutati e dei piani previsti per affrontarli.
7. Gestire la conoscenza, promuovendo e sviluppando programmi di addestramento e formazione del personale a tutti i livelli, al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane, considerate come risorse critiche per lo sviluppo aziendale degli anni a venire.
8. Istituire un sistema di monitoraggio delle esigenze dei Clienti volto a migliorare i prodotti ed i servizi esistenti in termini di:
 - Ampliamento della gamma di prodotti e ricambi commercializzati;
 - Rispetto dei tempi di intervento presso i Clienti;
 - Riduzione dei disservizi in fase di installazione, riparazione ed assistenza;
 - Aumento dei Clienti fidelizzati;
 - Aumento delle attività correlate ai prodotti e servizi principali offerti dall'azienda;
 - Sviluppare l'attenzione ai dettagli che creano nel Cliente la percezione di un buon servizio.
9. Impiegare fornitori di provata professionalità e costantemente verificati, al fine di garantire un livello di servizio elevato, anche al di fuori delle strutture DUE GI, ove necessario.
10. Rafforzare la responsabilizzazione sui processi da parte di tutto il personale, per garantire un risultato sempre migliore.

La Politica per la Qualità è un documento che deve essere conosciuto da tutti i collaboratori e, come tale, comunicato in modo capillare. Per fare ciò, viene reso disponibile in rete o distribuito in formato cartaceo e ove necessario, attraverso la predisposizione di opportune comunicazioni interne (ad esempio il Riesame della Direzione) che contengano aggiornamenti od integrazioni ai valori espressi nella Politica della Qualità.