

POLICY

POLITICA PER LA QUALITÀ

Sistema di gestione per la qualità

ED: 02

REV: 01

La direzione di ELMEC INFORMATICA S.p.A. 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.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di ELMEC INFORMATICA S.p.A.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone ELMEC INFORMATICA S.p.A. 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, utenti, 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 riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed 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 e l'analisi dei reclami)

- ❑ **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità

- ❑ **il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente**
- ❑ **il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro**
- ❑ **La valutazione dei rischi e delle opportunità** come elemento indispensabile per pianificare i propri processi adottando l'approccio risk-based thinking al fine di trattare nel migliore dei modi i rischi associati ai processi e sfruttare le opportunità identificate
- ❑ **L'attenzione per il Cliente e le parti interessate** per comprendere le necessità dei clienti e pianificare le proprie attività per superarne le aspettative

(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 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.

La politica per la Qualità e gli obiettivi specifici in essa descritti saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente tramite intranet aziendale.

La politica per la Qualità viene riesaminata ad ogni riesame della direzione per verificarne la continuità.

Brunello, 21/10/2020

La Direzione

ELMEC INFORMATICA S.p.A.
Sede leg. e ammin. Via Prei
21020 BRUNELLO (VA)
C.F. / P. IVA 01490000120