

## POLITICA DELLA QUALITA'

Lo scopo della società **duemme** è quello di soddisfare le esigenze di mercato secondo le qualifiche qualitative richieste.

La direzione ritiene che tale scopo primario può essere raggiunto solo attraverso la soddisfazione del cliente e delle parti interessate.

La Direzione Generale della **duemme** individua come obiettivi principali della politica aziendale :

- il miglioramento della soddisfazione del cliente;
- la valorizzazione delle risorse umane;
- il rispetto degli impegni verso tutte le altre parti interessate ( fornitori, ambiente ecc. );
- il miglioramento continuo di tutti i sistemi e i processi;
- il miglioramento dei risultati aziendali.
- promuovere lo sviluppo e l' applicazione della filosofia basata sulla gestione del rischio
- agire con imparzialità e riservatezza

La Direzione Generale della **duemme**, in base all' analisi del contesto eseguita periodicamente, pianifica il proprio Sistema di Qualità ed esegue la valutazione dei rischi e delle opportunità di miglioramento sui propri processi aziendali con il supporto dei responsabili, attraverso gli strumenti individuati (Analisi dei Rischi).

Questa analisi dei rischi viene aggiornata periodicamente (almeno annualmente) ed ogni volta in cui dovessero emergere delle modifiche significative ai processi.

Tali obiettivi generali devono essere condivisi da tutti i lavoratori e collaboratori della **duemme**.

In particolare, la società **duemme** per raggiungere gli obiettivi sopra esposti intende :

Accrescere **la soddisfazione del cliente** attraverso:

- il rispetto degli impegni contrattuali;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- il miglioramento della qualità dei servizi;
- l'assistenza e la consulenza al cliente;
- tendenza all' azzeramento del numero dei reclami e Non Conformità attraverso un' attenta analisi degli stessi;
- il monitoraggio costante della soddisfazione del cliente.

Valorizzare **le risorse umane** mediante :

- la continua formazione del personale;
- il miglioramento dell' ambiente di lavoro;
- la salvaguardia della sicurezza dei lavoratori;
- l' incremento del livello occupazionale;
- sistemi di incentivazione finalizzati alla condivisione degli obiettivi aziendali.

Sviluppare **un miglioramento continuo** di tutti i processi aziendali attraverso :

- La misurazione e il miglioramento degli indicatori di processo;
- L' eliminazione progressiva delle inefficienze;
- Il miglioramento delle risorse strumentali mediante un continuo aggiornamento delle apparecchiature.

Migliorare i **risultati aziendali** mediante :

- L' ampliamento delle quote di mercato sul mercato nazionale e su quelli esteri;
- L' aumento della penetrazione sul mercato e relative acquisizioni di nuovi clienti attraverso la comunicazione dell' immagine aziendale con l' impiego di nuove tecnologie di comunicazione;
- Il raggiungimento degli obiettivi di budget;
- Il miglioramento della redditività aziendale.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione, diffusi a tutto il personale dipendente e saranno monitorati mediante appositi indicatori.

La Direzione Generale ritiene che tali obiettivi sono raggiungibili con il miglioramento organizzativo e con il mantenimento di un Sistema di Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI CEI EN ISO/IEC 17025 nelle ultime edizioni applicabili, confidando che i comportamenti di tutte le componenti aziendali siano coerenti con tale decisione.

Nel caso di modifiche documentali o organizzative da attuare al sistema, la direzione si impegna ad adottare quelle misure necessarie al fine di mantenere lo stesso livello di qualità

L' adempimento degli obiettivi fissati nella Politica Della Qualità saranno valutati durante il Riesame della Direzione.

### **RISORSE**

La Direzione si impegna a fornire tutte le risorse necessarie :

- Finanziarie;
- Umane;
- Tecniche, strumentali e infrastrutturali.

al fine del conseguimento di tali obiettivi.

Tali risorse ove mancanti sono definite e quantificate annualmente in sede di Riesame della Direzione.

### **DIVULGAZIONE DELLA POLITICA**

La Politica per la Qualità viene comunicata a tutto il personale **duemme** e, quando opportuno, alle Parti Interessate; la Direzione ne assicura la comprensione attraverso una costante opera informativa e di sensibilizzazione di tutti oltre che al riesame annuale al fine di garantirne nel tempo l' idoneità.