

LEADERSHIP

Politica per la Qualità

| | | |
|--|---|------------------------------|
| Ediz. Data: 1 –10/2017 | Rev. Data: 01-05/2021 | Sezione: 005.1 |
| Compilato da: Sig.ra Crotta (Ass. Qualità) | Approvato da: Dott. Teppati (Direzione) | Pagina 1 di 1 |

La **A. Nannetti & C. S.r.l** si impegna ad operare nel rispetto della Norma UNI EN ISO 9001:2015, attraverso un Sistema di Gestione Qualità certificato utilizzato come efficace strumento di gestione aziendale.

È responsabilità di tutta l'Organizzazione fare in modo che tutte le funzioni raggiungano gli **Obiettivi Prefissati**. Tali obiettivi sono definiti annualmente dalla Direzione, e diffusi a tutto il personale dipendente.

È responsabilità della **Direzione Generale** definire e documentare la Politica e gli Obiettivi di Qualità ed assicurare che tale Politica sia compresa ed attuata a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale. Per attuare la Politica e conseguire gli Obiettivi di Qualità prefissati, la Direzione Generale definisce le Autorità, le Responsabilità, i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la Qualità.

In un mercato fortemente competitivo, la Direzione della **A. Nannetti & C. S.r.l**, si impegna a perseguire una Politica per la Qualità che pone al centro delle proprie attività e del proprio successo il **Cliente**.

Diventa perciò fondamentale conoscere a fondo il Cliente, erogare servizi e/o prodotti costantemente in linea con le sue esigenze, assisterlo e supportarlo, mantenendo una elevata customer satisfaction. La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze implicite ed esplicite rilevate, e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Gli obiettivi, che si pone la **A. Nannetti & C. S.r.l** sono:

- **la soddisfazione delle parti interessate - clienti, utenti, collaboratori e fornitori**, mediante: raggiungimento degli obiettivi di budget, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione della clientela, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, accordi di partnership con i fornitori;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **l'assistenza e il supporto al cliente;**
- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, mediante:** incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- **Il mantenimento di un adeguato Sistema di Gestione Qualità in continua evoluzione** volto al conseguimento degli obiettivi strategici 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 Direzione Generale nomina il Responsabile Assicurazione Qualità quale suo rappresentante per verificare il corretto funzionamento del Sistema Qualità, che dovrà quindi garantire il rispetto di quanto previsto dal Manuale Qualità e riferire alla Direzione stessa in caso di importanti modifiche procedurali.