

| DATA REVISIONE | REV. | RIF. NORMA | CODICE    | PAGINA |
|----------------|------|------------|-----------|--------|
| 11.07.2016     | 0    | 5.2        | ID.POLQUA | 1 di 2 |

S. Giustino V.no, 11 Luglio 2016

## **POLITICA AZIENDALE**

La soddisfazione dei nostri clienti attraverso il servizio offerto di qualità e affidabile, rappresenta per l'azienda l'obiettivo assoluto di riferimento.

Per la particolarità dei nostri servizi il cliente assume un ruolo centrale ed assoluto, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni nell'ottica della piena customer satisfaction.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, monitorando costantemente i livelli di efficacia e di efficienza dei nostri servizi.

Gloservice ha saputo individuare e mettere a disposizione dei propri Clienti metodologie altamente applicative specialistiche fornendo ampie garanzie sotto l'aspetto della:

- Affidabilità
- Completezza
- Prestazioni di elevato livello tecnologico
- Facilità d'uso

La politica per la qualità di Gloservice si fonda specificatamente sui seguenti obiettivi principali:

- ❑ **miglioramento costante dei servizi erogati**, attraverso la gestione dei processi organizzativi dal punto di vista della qualità e della soddisfazione di tutto il Sistema Cliente;
- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, di conseguenza: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in eventuali nuove aree di mercato; consolidamento e miglioramento della posizione di leader nel nostro settore
- ❑ **la soddisfazione di tutte le parti interessate (azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, di conseguenza: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, adeguamenti 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;
- ❑ **Sviluppo delle risorse umane interne**, sia per la valorizzazione delle attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze professionali finalizzate al miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio reso al Cliente.
- ❑ **Il pieno rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**

| DATA REVISIONE | REV. | RIF. NORMA | CODICE    | PAGINA |
|----------------|------|------------|-----------|--------|
| 11.07.2016     | 0    | 5.2        | ID.POLQUA | 2 di 2 |

- **la cura della comunicazione verso il cliente;**
  
- **completa assistenza al cliente;**

In questo contesto assume un ruolo centrale la piena applicazione del SISTEMA di GESTIONE PER la QUALITA' secondo la norma ISO 9001: 2015.

Il corretto funzionamento dei sistemi di gestione implementati passa essenzialmente attraverso:

- monitoraggio costante degli obiettivi e della politica aziendale
- monitoraggio costante della soddisfazione del Cliente e dei processi interni
- monitoraggio dell'affidabilità dei propri processi e delle risorse tecnologiche impiegate
- gestione di tutte le criticità riscontrate comprese le segnalazioni / reclami provenienti dall'esterno
- gestione e monitoraggio di tutta l'area progettazione, a partire dalle fasi di fattibilità del progetto fino alla validazione finale
- coinvolgimento e formazione del personale interno (aggiornamento ed informazione del management e del personale a tutti i livelli)
- impiego di sistemi informativi efficaci e costantemente aggiornati
- promozione della logica del miglioramento continuo
- gestione della propria struttura e delle proprie attrezzature secondo le norme riguardanti la sicurezza, l'ambiente ed il trattamento di ogni dato personale.

La Direzione si impegna quindi ad implementare strategie adeguate al raggiungimento degli obiettivi fissati ed a monitorare nel corso dell'anno l'andamento degli stessi, al fine di intraprendere tempestive azioni correttive nel caso di scostamenti rispetto agli standard fissati. Almeno una volta l'anno rivede il proprio Sistema di Gestione, del quale il presente documento è parte integrante, allo scopo di verificarne l'adeguatezza, l'efficacia in relazione agli obiettivi pianificati, ricercarne punti di miglioramento. I risultati di tale attività di verifica e le conseguenti azioni sono verbalizzate sul Verbale di Riesame della Direzione in cui sono riportati gli obiettivi specifici della società per il periodo di riferimento.

La Direzione

Il documento è stato

| Redatto da: RSQ    | Revisionato da: R.D. |
|--------------------|----------------------|
| Vladimiro Pasquini | Giorgio Gregori      |