

 SPEICH S.r.l. Via G. Adamoli 443 Genova - Italy Tel. 0108380676 Vat IT01121240103	POLITICA DELLA QUALITA'	NUMERO: NUMBER TAB-PdQ DATE: DATE 13/11/2019 FOGLIO: SHEET 1 di 1
---	--------------------------------	---

La Direzione, preso atto della continua evoluzione tecnologica, delle esigenze sempre più attente e puntuali del mercato, dei clienti, dell'organizzazione e delle parti interessate, della crescita di sensibilità delle persone e della collettività riguardo ai temi della qualità e l'ambiente, e sulla base dei rischi preventivamente e periodicamente valutati nella scheda **analisi del contesto e delle parti interessate**, ritiene fondamentale migliorare la propria organizzazione e onde operare secondo i principi di qualità, e nell'ottica di soddisfare le esigenze dei Clienti ponendoli al centro della propria attività, provvede pertanto a:

- **Implementare il sistema di gestione** conforme ai principi delle Norme ISO 9001:2015;
- **Soddisfare i Clienti.** Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di SPEICH S.r.l. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, fornire prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare una elevata "customer satisfaction".
- **Curare la comunicazione con il Cliente**, aumentando, quindi, il numero dei Clienti fornendo oltre al prodotto un adeguato livello di servizio, che possa fungere da discriminante per il potenziale Cliente nella scelta del fornitore;
- Avvalersi di un **parco di fornitori affidabili e disponibili** a soddisfare le nostre necessità di carattere urgente;
- **Soddisfare le parti interessate** (clienti, dipendenti, fornitori) e, quindi, il raggiungimento degli obiettivi di budget, l'incremento del livello occupazionale, i miglioramenti salariali e la ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, la costante riduzione del numero dei reclami ed elevato livello di soddisfazione dei clienti, gli accordi di fornitura con i fornitori;
- **Migliorare l'immagine e la reputazione sul mercato** e, quindi: l'incremento del numero di clienti, l'incremento del fatturato, l'espansione territoriale dell'azienda e l'ingresso in nuove aree di mercato;
- Mantenere la **conformità ai requisiti cogenti** adeguandosi alle eventuali evoluzioni delle normative.

Tali obiettivi potranno essere perseguiti attraverso l'impiego di strumenti organizzativi mirati, quali ad esempio:

- **Piani di miglioramento** della qualità che definiscano per ogni obiettivo stabilito, specifiche attività, responsabilità e relative tempistiche;
- Un capillare **processo di sensibilizzazione**, coinvolgimento e responsabilizzazione delle singole persone, attraverso momenti di incontro e condivisione delle strategie aziendali;
- Un **processo di addestramento e formazione dei responsabili dei singoli processi e dei dipendenti** per l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente,
- Rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- **Customer satisfaction e l'analisi dei reclami;**
- Una **struttura organizzativa** snella ed elastica onde garantirne la capacità di adeguarsi facilmente alle mutevoli richieste del mercato.

La Direzione, consapevole dell'impegno che chiede a tutta l'azienda per il raggiungimento dei traguardi prefissati, ma altrettanto certa che nessuno verrà meno, da parte sua garantisce il sostegno necessario sia in termini di partecipazione sia in termini di opportuni investimenti, impegnandosi ad analizzare ed aggiornare annualmente il presente documento onde assicurarne costantemente congruenza ed idoneità rispetto alle esigenze del mercato ed interne.

Questo documento è disponibile per tutti gli interessati, affisso nella bacheca per tutto il corso di validità e presente sul sito web.

Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente da DIR in sede di riesame e sono diffusi a tutto il personale coinvolto.

Genova, 13 Novembre 2019