

POLITICA DELLA QUALITÀ

La cultura della qualità è alla base della gestione dell'Organizzazione "Excellence Consulting S.r.l."

L'adeguamento dei processi interni allo standard dettato dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed il conseguente ottenimento della certificazione, rappresentano uno stimolo a fornire ai propri clienti un servizio sempre più soddisfacente e rispondente alle esigenze di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, che governano oggi l'attività aziendale.

La continua attuazione del sistema di gestione per la qualità presuppone una politica ed una strategia per la qualità orientata ai seguenti obiettivi:

- **Soddisfazione del cliente**, che impone la ricerca e l'individuazione dei fattori espliciti ed impliciti che la determinano;
- **Miglioramento continuo**, con la consapevolezza che la qualità dei servizi è determinata dalla qualità dei processi messi in atto per generarli. La spirale del miglioramento continuo esemplifica come ogni processo aziendale debba essere in grado di migliorarsi continuamente per garantire un miglioramento della prestazione complessiva, ossia dell'output dei processi;
- **Acquisizione di nuovi clienti** allo scopo di ottenere le risorse necessarie per garantire il benessere dell'organizzazione e dei lavoratori in essa coinvolti;
- **Miglioramento delle performance economico - finanziarie** con la consapevolezza che il benessere dell'organizzazione si riflette sugli individui che la compongono;
- **Formazione, valorizzazione e motivazione del personale**, il cui coinvolgimento e partecipazione attiva sono il presupposto indispensabile all'attuazione dei principi e delle metodologie proprie di un sistema di gestione della qualità.

Con riferimento agli obiettivi generali sopra definiti, la Direzione si impegna inoltre a:

- Diffondere tali obiettivi a tutti i livelli attraverso opportune comunicazioni indirizzate a tutte le funzioni aziendali, ponendo le basi, in questo modo, per ottenere il massimo coinvolgimento delle risorse, interne ed esterne;
- Mantenere attivo un sistema di verifiche per monitorare il rispetto delle procedure definite;
- Mantenere attivo un sistema di monitoraggio nella gestione dei contratti dall'emissione dell'offerta fino all'analisi del feed-back;
- Mantenere attivo un sistema per il riscontro continuo della soddisfazione del cliente in merito ai servizi erogati (customer satisfaction);
- Garantire la disponibilità di adeguate risorse umane, tecniche ed economico-finanziarie, compatibilmente con gli obiettivi fissati e con gli impegni definiti.

Data: 20/02/2023

La Direzione

