

## LA POLITICA DELLA QUALITÀ

LA DIREZIONE AZIENDALE, QUALE RESPONSABILE DELLA DIFFUSIONE E APPLICAZIONE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ, RICONOSCE LA NECESSITÀ DI DEFINIRE, DOCUMENTARE E COMUNICARE LA POLITICA PER LA QUALITÀ DI

### Eco-consult S.r.l.

La Qualità del servizio fornito è considerata elemento strategico fondamentale per le politiche aziendali dell'Azienda ed è *perseguita in prima persona dalla Direzione Aziendale, quale dimostrazione del ruolo primario che essa riveste all'interno del processo.*

La nostra Azienda è, quindi, impegnata ad attuare un sistema di conduzione aziendale per la Qualità che ponga in primo piano il proposito di interpretare correttamente le richieste dei Commitenti e, conseguentemente, onorare gli impegni contrattuali assunti.

In questa filosofia si riconoscono le responsabilità e gli intendimenti di Eco-consult S.r.l. relativamente alla messa a punto delle procedure e all'addestramento necessari a raggiungere l'obiettivo del continuo miglioramento della Qualità e omogeneità del servizio, fornito in modo da riuscire a soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti. *Procedure che tengono in grande considerazione anche la gestione del rischio connesso alle attività svolte dal proprio personale e al settore di appartenenza dell'azienda.*

Soddisfazione che può essere ottenuta assicurando la competenza, la professionalità e la serietà necessarie affinché il servizio fornito abbia la Qualità specificata e l'Azienda sia ritenuta affidabile, credibile e sicura dai Clienti.

Per garantire ciò, l'organizzazione di Eco-consult S.r.l. s'impegna a mettere in atto un efficace Sistema Gestione per la Qualità, col fine dell'ottenimento di una chiara comprensione delle richieste relative agli impegni di lavoro assunti, del positivo completamento dell'incarico al primo tentativo o delle necessarie attivazioni al fine di modificare le richieste non valide o non eseguibili.

Gli intendimenti generali dell'Azienda sono basati sul conseguimento dei seguenti obiettivi principali di Qualità:

- 1) Raggiungere e mantenere la soddisfazione del Committente, comprendendo le sue esigenze espresse o implicite e soddisfacendole
- 2) Migliorare con continuità le prestazioni dell'Azienda in modo da raggiungere la piena soddisfazione dei Clienti
- 3) Garantire la soddisfazione di tutto il personale interno

*Il tutto tenendo costantemente aggiornata l'analisi del contesto all'interno della quale l'azienda esercita la propria attività, in modo da poter interpretare e gestire eventuali variazioni al contorno, nonché del contesto interno e delle aspettative delle parti interessate.*

Tali obiettivi saranno monitorati attraverso l'analisi degli Indicatori della Qualità rilevati annualmente e attraverso delle analisi di *Customer Satisfaction* che si baseranno su un continuo contatto con il cliente.

*I suddetti obiettivi sono perseguiti attuando quanto previsto dal Sistema Gestione per la Qualità conforme alla normativa:*

### UNI EN ISO 9001:2015

Il "Sistema di Gestione per la Qualità" (SGQ) costituisce il punto di partenza per un **dinamico miglioramento** a cui tutte le funzioni aziendali devono attivamente contribuire e *relativamente alle quali sono definite competenze e conoscenze.*

Per favorire il pieno coinvolgimento nella pianificazione, attuazione e controllo della Qualità, la Direzione ha inserito nel proprio organico la figura specifica del *Responsabile Gestione Qualità* (RGQ), incarico ricoperto dalla dott.sa Anna Mauriello.

Il RGQ ha piena autonomia nello svolgimento di tutte le attività considerate rilevanti per raggiungere e migliorare i risultati previsti.

È, peraltro, auspicabile, per un corretto ed efficiente modo di condurre l'impresa, una costante comunicazione e collaborazione tra tutte le funzioni ed i livelli dell'Organizzazione, che si concretizza nella possibilità di **tutti** di proporre Azioni di Miglioramento, al fine di garantire l'adeguatezza del Sistema all'Organizzazione aziendale.

È di fondamentale importanza che ciascuno, nell'ambito dei compiti assegnatigli, si senta direttamente responsabile della qualità del suo lavoro e dei relativi risultati e ponga il massimo impegno nell'attuazione di questa politica.

Ricordo in ogni caso che:

**IL SUCCESSO DEL PROGETTO SI FONDA SUL COINVOLGIMENTO DI TUTTI VOI**

La Direzione Aziendale

*Eugenio Pacelli*