

Con la conformità allo standard **UNI EN ISO 9001:2015** l'azienda si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti. La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze rilevate, implicite ed esplicite, e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale erogando servizi rispondenti ai suoi bisogni.

La ditta **Nordest Service Srl** si pone come obiettivi per la qualità:

- ☐ *il completo soddisfacimento dei requisiti cogenti in relazione alla conformità del prodotto/ servizio e il soddisfacimento alle esigenze dei Clienti;*
- ☐ *il monitoraggio dei processi, il miglioramento continuo e la riduzione delle inefficienze nella gestione organizzativa e tecnica dell'organizzazione;*
- ☐ *prevedere la selezione dei fornitori, scegliendo tra quelli ritenuti affidabili, e aggiornarla in base alle effettive prestazioni;*
- ☐ *valorizzare e favorire comportamenti e atteggiamenti di coinvolgimento del proprio Personale in tutte le attività rilevanti per il "Sistema di Gestione della Qualità", incoraggiando l'autoresponsabilizzazione e promuovendo iniziative individuali tese al miglioramento della Qualità;*
- ☐ *valorizzare il più possibile i dati raccolti in base alla registrazione delle Non Conformità rilevate sul processo, prodotto, servizio e sul Sistema Qualità, dei reclami dei clienti e della soddisfazione dei clienti, al fine di ridurre i Costi della Non Qualità;*
- ☐ *miglioramento dell'immagine e della reputazione, fidelizzazione dei clienti, costante aggiornamento tecnologico;*
- ☐ *la formazione specifica in materia di sicurezza nei posti di lavoro nel rispetto delle norme leggi vigenti;*
- ☐ *Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente.*

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo. Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale.

Data 03/10/2016	Firma DIR
-----------------	-----------