



Manuale di gestione
Procedure
Modulistica ed extra

POLITICA PER LA QUALITÀ

ALL-MAN-05-01

SANISYSTEM s.r.l. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno che esterno.

SANISYSTEM s.r.l. si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento su temi correlati ai prodotti e servizi offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze implicite ed esplicite rilevate e monitorando sia i progressi culturali sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

SANISYSTEM s.r.l. si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

SANISYSTEM s.r.l. comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

SANISYSTEM s.r.l. pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

SANISYSTEM s.r.l. promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

SANISYSTEM s.r.l. è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Il personale è formato e coinvolto essendo continuamente aggiornato sui risultati raggiunti e sugli obiettivi, inoltre è consapevole dell'importanza del ruolo svolto.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'azienda. Diventa pertanto importante conoscerlo fino in fondo, erogare servizi e/o fornire prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare una elevata customer satisfaction.



Manuale di gestione
Procedure
Modulistica ed extra

POLITICA PER LA QUALITÀ

ALL-MAN-05-01

Gli obiettivi che la direzione si pone sono:

- **Risk Analysis**
- **Miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**
- **Incremento del numero dei clienti**
- **Incremento del fatturato globale**
- **Espansione territoriale dell'azienda e l'ingresso in nuove aree di mercato**
- **Soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**
- **Raggiungimento degli obiettivi di business**
- **Incremento del livello occupazionale**
- **Ridotto assenteismo**
- **Ridotta o nulla contenziosità con i dipendenti**
- **Costante riduzione del numero di reclami**
- **Elevato livello di soddisfazione dei clienti**
- **Accordi di partnership con i fornitori**
- **Rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti**
- **Cura della comunicazione verso il cliente**
- **Assistenza al cliente**

Il raggiungimento di questo gruppo di obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami.

Tramite il costante impegno a raggiungere tutti gli obiettivi sopra indicati si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Il miglioramento continuo sarà posto alla base del modo di operare di tutto il personale, ciascun dipendente, per il proprio ambito di competenza, concorrerà al raggiungimento della qualità richiesta.

Per rendere questo possibile la **SANISYSTEM s.r.l.** è impegnata, all'addestramento del personale esteso a tutti i livelli, al fine di dotarlo di tutte le tecniche di apprendimento utili per realizzare, in ogni attività specifica, le fondamentali azioni di miglioramento.

Il lavoro di ogni singola persona dovrà essere svolto in condizioni di assoluta sicurezza, è indispensabile quindi rispettare le disposizioni vigenti in tema di sicurezza, nonché rispettare le disposizioni delle procedure allestite in merito all'ambiente di lavoro.

Brescia, 13 Maggio 2022

La Direzione Generale di SANISYSTEM s.r.l.