

## POLITICA PER LA QUALITA'

*ALTA S.R.L. considera strategico porre la massima attenzione alle esigenze dei clienti e delle parti interessate, a tal fine si avvale di un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme e certificato, alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, atto ad assicurare l'impegno aziendale al rispetto della clientela mediante un sistema organizzato e certificato per la qualità del servizio offerto attraverso tutte le fasi di erogazione, come definito dalla norma.*

### IN CONSIDERAZIONE

- del contesto nel quale l'organizzazione opera per realizzare il servizio di "**Commercializzazione di componenti elettronici passivi, dispositivi elettrici ed elettronici**", presso la sede operativa di Via E.Conti, 19 - Scandicci
- della sua costante **attenzione alle parti interessate**, lavoratori, fornitori, parti sociali, entri di controllo, clienti/committenti nazionali ed esteri;
- dei **rischi di sistema e delle opportunità** che l'organizzazione affronta costantemente, competitor, tecnologia know-how, sviluppo di nuove opportunità lavorative, leggi e altre cogenze.

La Direzione pone all'attenzione dei lavoratori ed a tutte le parti interessate, la presente **POLITICA** per ondividere e raggiungere i seguenti **OBIETTIVI**:

- garantire il **miglioramento continuo** del Sistema di Gestione per la Qualità;
- assicurare il coinvolgimento di tutto il personale, anche attraverso i propri rappresentanti, per ottimizzare la loro percezione della **insoddisfazione del cliente**.
- Individuare metodi comunicativi aziendali al fine del **miglioramento della qualità del servizio** offerto alla clientela.

La Direzione per raggiungere i propri obiettivi, ha definito i **PRINCIPI DI RIFERIMENTO** alla propria **POLITICA**, in relazione alla propria attività di commercializzazione di dispositivi elettrici ed elettronici.



### ATTENZIONE FOCALIZZATA SUL CLIENTE E SULLE PARTI INTERESSATE

- Individuare le procedure e le fasi operative necessarie per ottimizzare i servizi erogati al Cliente ed eliminare eventuali processi ostacolanti, con conseguente **miglioramento dell'immagine aziendale**, riduzione dei costi, miglior inserimento nel mercato di riferimento e **incrementare la soddisfazione del cliente**;
- Migliorare il sistema di gestione con tutti i mezzi disponibili per **prevenire il verificarsi di inefficienza nei servizi offerti ai clienti**;



- Perseguire la **massima chiarezza e completezza** negli accordi col Cliente e scrupolosamente i **termini contrattuali**;
- Analizzare e **risolvere** gli eventuali **reclami dei Clienti**, in modo tempestivo ed esaustivo;
- Garantire la **qualità dei lavori**;
- Servirsi di **fornitori** che assicurino un **elevato livello qualitativo** dei prodotti e dei servizi offerti



#### LEGAL COMPLIANCE | AMBIENTE & SICUREZZA

- Garantire il rispetto dei **requisiti legali applicabili**;
- Il pieno rispetto dei requisiti volontari sottoscritti da Alta srl, ivi comprese la norma **UNI EN ISO 9001:2015**.



#### LEADERSHIP & COINVOLGIMENTO, PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI & STAKEHOLDER

- L'**informazione**, la **formazione** e la **sensibilizzazione** di tutti i **lavoratori** sul SGQ, sulla sua applicazione all'interno dell'azienda, affinché siano in grado di identificare e ridurre le non conformità di servizio e di sistema;
- La promozione all'interno dell'organizzazione di un costante e attento impegno finalizzato a **migliorare la consapevolezza** del ruolo che ognuno svolge, attraverso lo sviluppo professionale interno con interventi formativi, addestramento e sensibilizzazione delle proprie risorse umane competenti e motivate;
- La **comunicazione con i clienti, fornitori**, finalizzata al miglioramento del servizio;
- La **diffusione** della presente **Politica** ai lavoratori e a tutti gli stakeholder;
- Ricercare un **dialogo aperto con le parti interessate** al fine di comprendere i propri bisogni e aspettative in ambito qualitativo del servizio;



#### MIGLIORAMENTO CONTINUO

- La sistematica **valutazione dei rischi e delle opportunità** connessi ai processi aziendali, attraverso l'implementazione di un **sistema di monitoraggio**, avviare azioni di miglioramento continuo del SGQ;
- La **valutazione del SGQ** con tutti i mezzi possibili per garantire il miglioramento continuo e per prevenire il verificarsi dell'insoddisfazione del cliente;
- La costante **valutazione dei processi aziendali, degli obiettivi e piani di miglioramento**, gli **indicatori**, per migliorarne efficienza ed efficacia del sistema di gestione;
- Il mantenimento della **documentazione del SGQ** per dare evidenza delle azioni attuate, misurazioni effettuate e processi di miglioramento perseguiti;
- Il **riesame periodico** della presente **politica** per assicurare che sia rispondente ai requisiti del SGQ e appropriata all'Organizzazione.

Scandicci (FI), 10.06.2022

La Direzione