

POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Emessa il 15.06.2018

Sostituisce POQ del 01.02.2016

Pag. 1 di 17

1.0 POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA'

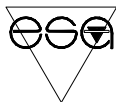
“Qualità, competenza tecnica e servizio sono i mezzi principali per competere sul mercato, e sono gli elementi fondamentali della strategia aziendale di ESA Service S.r.l. il cui obiettivo è:

“la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti”

Il principio base su cui poggia questa politica è quello di assicurare la completa soddisfazione del Cliente attraverso la sistematica attuazione di un Sistema Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, con l'intento di perseguire il continuo miglioramento tecnologico e qualitativo dei prodotti nel rispetto delle esigenze dei clienti e dei requisiti cogenti applicabili attualmente identificati nella Direttiva 2014/68/UE con l'intento di perseguire il miglioramento continuo dei nostri prodotti e del nostro servizio. Pertanto significa che:

1. **Dobbiamo migliorare continuamente** progettando e realizzando prodotti tecnologicamente avanzati e la cui sicurezza sia la più elevata possibile compatibilmente con livello tecnologico esistente, e nel rispetto dei documenti cogenti applicabili. La capacità di migliorare continuamente sarà misurata oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle politiche dei processi, anche valutando il rapporto costi-benefici il cui valore sarà stabilito dalla Direzione nel riesame del sistema qualità unitamente ad altri obiettivi individuati come significativi al momento del riesame stesso tenendo conto delle situazioni del mercato e delle aspettative dei clienti.
2. **Il Cliente deve essere sempre tenuto nella massima considerazione** e tutti dobbiamo operare focalizzando la nostra attenzione al soddisfacimento delle sue richieste e all'interpretazione dei suoi bisogni perché possano essere tradotti in prodotti e servizi sempre più rispondenti alle sue aspettative. La capacità di operare per la soddisfazione del cliente potrà essere misurata con la quantità di reclami, i relativi costi, i tempi di ritardo nell'evasione delle richieste contrattuali ecc., oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle politiche dei processi. La Direzione quantificherà il valore di questi indicatori durante il riesame del sistema qualità in modo che siano pertinenti, adeguati e commisurati alle situazioni del mercato e alle aspettative dei clienti.
3. **La qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti** e pertanto è preciso dovere dei responsabili di funzione e di ogni collaboratore, operare affinché si pongano le basi per fare in modo che gli obiettivi stabiliti in questo documento, quelli relativi ai processi e quelli definiti periodicamente nel riesame della Direzione siano sistematicamente raggiunti. Allo scopo è di fondamentale importanza il rispetto dei contenuti delle procedure del sistema qualità il cui livello di applicazione sarà misurato con il numero delle non conformità e dei reclami dei clienti generati dallo scostamento da questi documenti. Sarà la Direzione a stabilire il valore di questi indicatori (numero, percentuale, costi, anomalie ripetitive ecc.) durante il riesame del sistema qualità e in quest'occasione potrà eventualmente decidere di individuare (e quantificare) ulteriori indicatori.

La Direzione ESA Service S.r.l. assume formalmente l'impegno di condurre un sistematico e documentato riesame del sistema qualità per assicurare la continua adeguatezza ed efficacia dello stesso nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento e quelli cogenti previsti dalla Direttiva 2014/68/UE, gli obiettivi espressi nella politica aziendale per la qualità, quelli definiti nelle politiche dei processi e quelli che di volta in volta, in occasione del riesame stesso saranno definiti. Il riesame è l'occasione istituzionale in cui saranno stabiliti i criteri di misura relativi a ciascun indicatore individuato e saranno rese disponibili le necessarie risorse e i mezzi più opportuni e adeguati per permettere alle funzioni coinvolte di operare affinché possano essere raggiunti gli obiettivi identificati.



POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Emessa il 15.06.2018

Sostituisce POQ del 01.02.2016

Pag. 2 di 15

La Direzione ESA Service S.r.l. è consapevole che il contributo di ogni collaboratore è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, e allo scopo ha attribuito precisi incarichi e responsabilità che ha documentato nei mansionari e nell'organigramma nominativo di cui al punto 4.0 ai quali è necessario fare riferimento per operare in autonomia e responsabilmente. La Direzione si impegna a investire in formazione e addestramento, affinché si creino le condizioni più adatte perché ogni collaboratore possa svolgere la propria attività in modo autonomo e sia consapevole di quanto la sua attività contribuisca e sia importante al fine del raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

La Direzione
ESA Service srl

Treviglio, il 15.06.2018