

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di **BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas** si impegna a perseguire una *politica aziendale* in cui il cliente assume un ruolo centrale per il successo della propria attività e diventa perciò importante conoscerlo a fondo ed erogare servizi e attività operative, rispondenti ai suoi bisogni e mirati al raggiungimento di un'elevata "Customer-Satisfaction". Il raggiungimento della soddisfazione del cliente viene perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione dei clienti viene altresì perseguita offrendo e 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.

APPROCCIO PER PROCESSI

BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas identifica le diverse attività operative come *processi* da pianificare, controllare e migliorare costantemente ed attiva al meglio le proprie risorse per la loro realizzazione.

BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas gestisce i propri *processi* misurando i risultati da perseguire ed i risultati conseguiti definendo obiettivi, responsabilità e risorse impiegate e necessarie al loro raggiungimento.

LEADERSHIP

La Direzione di **BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas** si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione Qualità, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici aziendali.

VALUTAZIONE DEI RISCHI E E DELLE OPPORTUNITA'

BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas pianifica i propri processi con approccio *risk-based thinking* al fine di attuare le azioni più idonee per:

- valutare e trattare rischi associati ai processi;
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

PARTI INTERESSATE

BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutte le parti interessate, sono elemento strategico e primario.

Promuove quindi lo sviluppo delle professionalità interne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

MIGLIORAMENTO

BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas si pone come obiettivo per il miglioramento le prestazioni del proprio Sistema di Gestione Qualità.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connesse ai processi aziendali, le attività di verifica ed il Riesame della Direzione, sono gli strumenti che l'azienda mette in atto per migliorarsi costantemente.

Gli obiettivi che si pone **BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas** sono:

1. **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuovi ambiti;
2. **la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti e accordi di partnership con i fornitori;
3. **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
4. **la cura della comunicazione verso il cliente;**
5. **l'assistenza ed il supporto al cliente;**

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso l'analisi dei reclami, il n° dei clienti persi) sarà perseguito attraverso:

6. **costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;**
7. **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
8. **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende accrescere l'immagine aziendale realizzando un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti e sulla "*Customer satisfaction*", facendoli divenire fattori differenzianti in un mercato competitivo.

Lo strumento scelto per il raggiungimento della propria *Politica per la Qualità* da parte di **BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas**, è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed una struttura organizzativa tale al fine di:

- tenere sotto controllo i fattori che determinano il raggiungimento della qualità attesa nelle proprie realizzazioni e attività operative;
- analizzare e valutare i risultati ottenuti per individuare azione più idonee alla eliminazione e alla prevenzione di aspetti non soddisfacenti;
- valorizzare e finalizzare le capacità degli individui e l'impiego delle risorse non solo al soddisfacimento dei requisiti ma al miglioramento continuo delle performance aziendali.

Ad intervalli prestabiliti, comunque non superiori a un anno, la Direzione di **BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. sas** definirà, per le varie funzioni aziendali, specifici obiettivi di qualità espressi in termini quantitativi; tali obiettivi saranno formalizzati in appositi documenti, destinati alla più larga diffusione interna, in modo da favorire la comprensione e sollecitare la collaborazione da parte di tutte le componenti aziendali.

Il Sistema di Gestione descritto nel *Manuale della Qualità*, unitamente alle *Procedure di Sistema*, ed alla stessa *Politica della Qualità*, saranno oggetto di Riesame della Direzione allo scopo di verificarne la congruità con le necessità aziendali e garantirne la continua idoneità.

Le modalità di Riesame sono autonomamente definite dalla Direzione e regolate da apposita procedura di sistema.


La Direzione