



POLITICA AZIENDALE

Questo documento che viene riesaminato annualmente per valutarne l'efficacia, la correttezza e l'adeguamento allo standard richiede per tutti coloro che collaborano con Ser.Si s.r.l. di seguire la presente Politica che prevede:

- a) Di individuare con attenzione, riesaminare, documentare, traducendoli in impegni commerciali precisi, e soddisfare i requisiti del cliente, quelli cogenti e ogni altro requisito individuato relativo ai processi di commercializzazione, progettazione e produzione dei prodotti e servizi forniti da Ser.si s.r.l.
- b) Di impegnarsi nel rispetto delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni sottoscritte dall'organizzazione che riguardano i pericoli in materia di protezione dei dati, salute e sicurezza nel lavoro, impatti ambientali e responsabilità sociale.
- c) Di monitorare e riesaminare nel tempo il contesto interno ed esterno nel quale opera l'organizzazione e le esigenze e aspettative delle parti interessate rilevanti ai fini della Mission, Vision e strategie del Ser.Si s.r.l.
- d) Di lavorare con un atteggiamento mentale, affinché ogni evento di rilievo, effettivo o potenziale, sia valutato dal punto di vista delle sue possibili conseguenze sulla capacità di fornire prodotti conformi, di soddisfare il cliente, di impattare sull'ambiente e sulla salute e sicurezza dei lavoratori.
- e) Di assumere o meno, decisioni, a qualsiasi livello, supportata da una valutazione razionale degli effetti che potrebbero derivarne in linea con la valutazione di cui sopra.
- f) Di impegnarsi per il miglioramento della qualità del prodotto e servizio, per l'accrescimento delle prestazioni ambientali e di prevenzione della sicurezza e salute dei lavoratori.

La soddisfazione del cliente

Ser.Si s.r.l. vuole la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata qualità dei servizi offerti;

Il Cliente deve essere sempre tenuto nella massima considerazione e tutti devono operare focalizzando la propria 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.

Ser.Si s.r.l. ritiene obiettivo principale della propria organizzazione il miglioramento della competitività dell'Azienda a livello nazionale ed internazionale.



La Leadership

Una gestione efficace della Qualità, della Sicurezza e dell'Ambiente è un presupposto fondamentale per il successo duraturo. SER.SI s.r.l. rafforza in tal modo la propria competitività con la partecipazione attiva nei processi da parte della Proprietà.

La Comunicazione Interna

SER.SI s.r.l. tiene molto alla comunicazione interna perché permette di comunicare a tutti e con la massima tempestività una **Notizia** come l'avvio di un progetto, un nuovo prodotto, una manifestazione, una campagna commerciale, un risultato importante ed altro ancora.

L'importante è che si tratti di un'informazione che produca un **valore** ed un **arricchimento** per le persone e per le funzioni aziendali coinvolte.

SER.SI s.r.l. parla di valore perché l'informazione accresce professionalità e conoscenze, è fonte di contatti e sinergie e favorisce l'integrazione e il senso di appartenenza.

La notizia nasce in qualsiasi parte dell'Azienda e la DIREZIONE la diffonde e la pubblica scegliendo lo strumento più idoneo.

La comunicazione interna è importante anche per aumentare la CONOSCENZA ORGANIZZATIVA, LA CONSAPEVOLEZZA E LA COMPETENZA delle proprie Risorse interne.

Miglioramento continuo della gestione della qualità e del rischio

La gestione del rischio e della qualità è integrata in tutti i processi di Ser.Si s.r.l.. Un continuativo monitoraggio e una costante analisi dei rischi e delle relative misure, sono un presupposto imprescindibile per il successo aziendale. Particolare attenzione è volta ai fattori di successo fondamentali e alle correlazioni tra i diversi rischi e le opportunità.

Sensibilizzazione dei collaboratori

I collaboratori di Ser.Si s.r.l. conoscono i rischi essenziali presenti nel loro ambiente e vengono sensibilizzati rispetto ai possibili pericoli legati al loro ambito di attività.

Ser.Si s.r.l. assicura un idoneo ambiente di lavoro e una costante crescita professionale attraverso il coinvolgimento diretto dei dipendenti nella conoscenza dei processi aziendali e nel raggiungimento degli obiettivi della qualità al fine di aumentare la loro competenza e consapevolezza.

Ser.Si s.r.l. garantisce il rispetto delle leggi relative alla Salute e Sicurezza per i Lavoratori e dell'ambiente (es. D. Lgs. 81/08 smi, D. Lgs.152/03 smi) impegnandosi costantemente in attività di prevenzione degli incidenti e infortuni sul luogo di lavoro e tutela dell'ambiente.



Contatti con le autorità e con gli attori interessati

La Politica per la Qualità rappresenta il documento di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi di Ser.Si s.r.l.

L'ottica è una collaborazione con gli attori esterni per un miglioramento interno.

Obbligo dei fornitori

Ser.Si s.r.l. promuove la collaborazione sia con i fornitori che con i Clienti per una migliore e corretta gestione del processo e della qualità dei servizi.

Ser.Si s.r.l. da preferenza a quei fornitori che, tra le altre cose, attuano una gestione del rischio e del miglioramento a lungo termine collaborando attivamente alla crescita di entrambi.

Ogni persona operante all'interno di Ser.Si s.r.l. è chiamata a partecipare attivamente all'impegno derivante da questa politica: la consapevolezza e il senso di responsabilità di ciascuno devono essere sempre alimentati dalla certezza di ottenere una ottimizzazione costante delle proprie prestazioni.

Dalla presente politica derivano obiettivi specifici, che vengono riesaminati periodicamente, nel quadro del **Riesame di Direzione**.