

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il presente documento illustra gli impegni che la direzione aziendale intende assumere per la diffusione e il consolidamento all'interno dell'azienda di principi, metodologie e prassi orientate al miglioramento continuo della qualità del processo aziendale e all'incremento della soddisfazione del cliente.

La direzione affida la responsabilità di favorire l'attuazione di tali politiche e il conseguimento di tali obiettivi, assicurando che tale politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli, al rappresentante incaricato.

L'azienda intende caratterizzarsi per:

- il rispetto dei CAM-Criteri Ambientali Minimi principalmente attraverso una transizione da allestimenti realizzati in legno all'utilizzo di telai in alluminio, rivestiti di tessuti – riciclati e riciclabili – stampati a sublimazione con inchiostri non inquinanti;
- un'attenzione costante alle esigenze del cliente e al creare un'esperienza espositiva e non solamente l'erogazione di un servizio;
- un'organizzazione basata sulla divisione dei ruoli, sulla specificità delle competenze e sul costante coordinamento dei responsabili delle diverse fasi dell'attività;
- una gestione che vede nei rischi e negli imprevisti delle opportunità di crescita delle competenze, arricchimento della conoscenza organizzata e diffusa, esplorazione di nuove modalità allestitivie, miglioramento dell'efficacia ed efficienza delle attività;
- lo sviluppo di una progettazione *ad hoc* e di un approccio alla vendita basato sull'etica e sulla trasparenza, per imporsi in un mercato dove la differenza qualitativa dei servizi può ritenersi un "valore aggiunto";
- un sistema di pianificazione e controllo che presta particolare attenzione al post-erogazione del servizio nella consapevolezza che la fiducia non si conquista immediatamente, ma ha radici nel passato ed è proiettata nel futuro.

La direzione è consapevole che per l'attuazione e il mantenimento della politica per la qualità è necessaria l'assegnazione di ruoli e la comunicazione e comprensione delle responsabilità e delle autorità che ne derivano. In considerazione di ciò si richiama l'attenzione di tutto il personale sulle seguenti strategie e strumenti:

- l'applicazione e il controllo del Sistema per la Gestione della Qualità, certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, da parte del Responsabile della Gestione della Qualità;
- la specializzazione e la conseguente ottimizzazione di ruoli, funzioni e responsabilità di tutti i componenti aziendali e dei fornitori;
- L'attività di autocontrollo che tutto il personale deve porre in atto, che comprende la verifica del proprio "Processo", inteso come globalità del lavoro svolto;
- L'evidenza oggettiva che il personale deve fornire in merito a quanto eseguito conformemente alle istruzioni ricevute;
- Il ruolo del personale nel segnalare tempestivamente situazioni di anomalie e inefficienza dei processi;
- l'attivazione di un percorso di miglioramento continuo a partire dall'analisi di dati oggettivi quali reclami e riscontri di soddisfazione dei clienti, Non Conformità a fornitori e interne;
- la visione dell'azienda come luogo di confronto e di interazione, anche attraverso innovative modalità di relazione e comunicazione.

Il personale sarà informato, in apposite riunioni, degli obiettivi che si intende perseguire mediante la Politica della Qualità sollecitando la più fattiva collaborazione nella convinzione che si possono conseguire i migliori risultati solo con l'impegno comune e con una necessaria, continua relazione interpersonale all'interno dell'Azienda.

Interexpo srl
CEO
Architetto Luca Remigio

