

## Politica della qualità e del servizio

**Capire il cliente, soddisfare le sue esigenze, coinvolgerlo nel nostro lavoro ed avere la sua continua fiducia: sono questi i nostri obiettivi primari.**

**In sintesi *Give Confidence!***

Per questo **dobbiamo:**

- garantire il massimo livello di correttezza tecnica e professionale della prestazione;
- rispettare le leggi che regolano il nostro servizio;
- rispettare i valori dei clienti e migliorarci continuamente;
- garantire la sostenibilità del nostro progetto di impresa.

Per raggiungere questi obiettivi abbiamo implementato un sistema qualità in conformità alla ISO 9001 e certificato dapprima i nostri principali servizi di Formazione e di Organismo di Vigilanza, inclusa la gestione delle segnalazioni ai sensi del D. Lgs. 231 e conforme alla nuova normativa in materia di "whistleblowing"; dal 2014 abbiamo esteso la certificazione anche ai servizi tecnici in outsourcing agli OdC. La direzione è direttamente e costantemente coinvolta in questo progetto con la collaborazione di tutto il personale.

### I nostri impegni.

- **Publicità, comunicazione e marketing:** i servizi devono essere sempre presentati in modo corretto, senza esagerazioni, evitando di creare aspettative che non possono essere soddisfatte.
- **Contatti con il cliente:** ciascun cliente deve essere considerato e trattato come "unico". Deve essere prestata attenzione ai suoi bisogni chiarendo i suoi dubbi e fornendo le necessarie spiegazioni ed informazioni, senza forzarlo a fare o comprare ciò di cui non ha bisogno.
- **Offerte:** l'offerta deve contenere la precisa e oggettiva descrizione della fornitura ed una chiara indicazione dei costi, tempi e vincoli presenti.
- **Erogazione, assistenza e garanzie:** a fornitura avvenuta, occorre verificare che tutto si sia svolto conformemente alle esigenze del cliente e che questo sia in grado di trarne il massimo beneficio.
- **Riservatezza:** deve essere assicurata in ordine ad ogni informazione ricevuta o conoscenza acquisita nel rapporto con il cliente; deve essere protetto il *know how* del cliente.
- **Soddisfazione del cliente:** è la misura più significativa della qualità effettivamente erogata e realmente percepita dal cliente, deve essere misurata continuamente e migliorata nel tempo.

La Direzione si impegna formalmente affinché la presente Politica sia resa disponibile a tutte le parti interessate rilevanti e venga compresa, divulgata, attuata e sostenuta da tutti i collaboratori attraverso una continua verifica del sistema mediante riesami sistematici degli indicatori di qualità e prestazione. Infine, la Direzione ne verifica periodicamente il contenuto onde assicurarne costantemente congruenza ed idoneità rispetto alle esigenze del mercato ed interne.



Amministratore unico per i soci