



## POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ 2018 - 2021

**M 4.1.1**

La Direzione attraverso questo documento vuole comunicare ai dipendenti, collaboratori ed a tutti Partners l'impegno di perseguire la soddisfazione del Cliente e dimostrare la nostra capacità di erogare servizi consulenziali e formativi e di commercializzare prodotti antinfortunistici ed antincendio capaci di rispettare le richieste dei clienti e le norme di legge applicabili.

### OBIETTIVI

La direzione persegue gli obiettivi di:

- competere ottimizzando il rapporto "costi-qualità dei servizi erogati";
- progettare ed erogare servizi formativi caratterizzati da:
  - soddisfazione dei clienti (allievi ed imprese) e dei Clienti terzi (Comunità, Imprese, Istituzioni, ecc.);
  - introduzione e mantenimento di stimoli orientati al miglioramento del servizio formativo e consulenziale erogato;
- mantenere ed accrescere, ove possibile, il livello di flessibilità dell'organizzazione per soddisfare meglio le esigenze dei clienti;
- commercializzare prodotti rispettosi della normativa ed orientati al miglioramento continuo delle caratteristiche di salvaguardia della salute dei lavoratori.

### STRUMENTI OPERATIVI

Allo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati vengono adottate misure atte a:

- motivare ed addestrare il personale, se necessario, per le competenze specifiche in modo che possa esprimersi ai più alti livelli di professionalità, sensibilizzandolo anche in merito a:
  - rispetto dei ruoli codificati;
  - rispetto delle procedure e delle istruzioni operative;
  - applicazione delle prescrizioni del sistema di gestione per la qualità.
- mantenere i rapporti con fornitori per segnalare le migliorie utili all'evoluzione dei prodotti commercializzati;
- consolidare i rapporti di partnership con altri operatori significativi per diversificare l'offerta di prodotti formativi e consulenziali.

### STRUMENTI DI CONTROLLO

La Direzione allo scopo di verificare l'efficacia del sistema medesimo, dispone dei seguenti sistemi di controllo:

- Audit interni su sistema e processi;
- Audit effettuati dagli Organismi accreditati su sistemi e processi.

aggiornato al	approvazione di	firma di approvazione
05/01/2018	Direzione	<i>F.to Elodiade Scaglia</i>