

Oggetto:

## OGGETTO: POLITICA DELLA QUALITÀ

In un contesto di risorse scarse è necessario distinguersi offrendo un servizio migliore della media dei concorrenti.

Estor è impegnata in un processo continuo per il conseguimento di obiettivi crescenti di qualità in grado di soddisfare i diversi portatori di interessi, e riconosce la propria responsabilità per la formazione, salute, sicurezza e protezione dei dipendenti e dei collaboratori esterni.

Ogni funzione aziendale è impegnata a soddisfare costantemente le esigenze di tutti i nostri clienti e quindi, tutti i dipendenti e i fornitori si devono sentire impegnati in un miglioramento continuo della qualità.

I prodotti, i servizi e le attività svolte da ciascuno di noi devono conformarsi ai requisiti che soddisfano le attese dei nostri clienti esterni ed interni.

Insieme ci dobbiamo impegnare a prevenire gli errori, sia di esecuzione sia di gestione, oltre che a correggerli, consapevoli che la prevenzione è molto meno onerosa della correzione.

Insieme ci dobbiamo impegnare ad aggiornare continuamente il nostro modo di soddisfare le esigenze dei clienti e di definire le specifiche dei processi in modo da seguire e, se possibile, precedere la loro evoluzione.

Ogni funzione ha il compito di:

- stabilire e mantenere appropriate condizioni per contribuire a mantenere un **livello elevato il servizio**;
- stabilire e mantenere appropriate **procedure operative** necessarie per la realizzazione dell'attività di commercializzazione ed assistenza post-vendita atte ad ottenere risultati di buona qualità;
- assicurare le **risorse necessarie** e appropriati programmi di addestramento in modo tale che ogni persona abbia la competenza necessaria ad assumere le proprie responsabilità, migliorare l'efficacia delle prestazioni nel rispetto dei requisiti del mercato;
- analizzare il **contesto** in cui si opera per individuare e **gestire i rischi e cogliere le opportunità** che hanno potenziali impatti nel raggiungimento degli obiettivi strategici in modo da garantire la continuità dell'attività e della qualità del prodotto/servizio offerto, tenendo conto non solo della soddisfazione del cliente, ma anche delle esigenze delle parti interessate;
- provvedere ad un sistema di controllo e revisione interno per assicurare il rispetto dello spirito e della lettera di questa politica e per il conseguimento di un miglioramento continuo.
- provvedere al completo **rispetto di leggi** e regolamenti relativamente alle attività di nostra competenza e a soddisfare i requisiti applicabili.

La Direzione ha assegnato al Sistema Qualità aziendale i seguenti obiettivi concreti :

1. attivare rapidamente i servizi da fornire senza perdere in rigore;
2. rispondere secondo richiesta alle esigenze dei clienti, tenendone monitorata la soddisfazione;
3. fornire assistenza ai clienti in tempi brevi;
4. monitorare e gestire prontamente le non conformità;
5. assicurare le adeguate infrastrutture e le risorse necessarie;
6. attuare procedure e fornire adeguati livelli di formazione per garantire la competenza, la sicurezza e la protezione sul lavoro.

Estor applica totalmente la UNI EN ISO 9001 senza esclusioni e un modello di organizzazione, gestione e controllo in conformità al D.Lgs. 231/2001 e successive modifiche

Mattia Bellaviti



Pero, 31.12.2017

Rev. 0 01.02.2000