

## Premessa

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, Ecoconcept S.r.l. ha definito i seguenti principi di riferimento della propria Politica di Qualità ai sensi delle norme UNI EN ISO 9001:2015

## Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

Ecoconcept S.r.l. si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

## Approccio per processi

Ecoconcept S.r.l. identifica le diverse attività come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

In particolare:

- Ottimizza i processi per la realizzazione della qualità del prodotto ed in linea con le esigenze,
- Identifica i costi della non qualità dovuti a rilavorazioni, riparazioni e sostituzioni al fine di minimizzarli e non sprecare risorse umane, finanziarie e di immagine

Ecoconcept S.r.l. gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

## Leadership

Ecoconcept S.r.l. si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

Ecoconcept S.r.l. comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

## Valutazione dei rischi e delle opportunità

La Direzione di Ecoconcept S.r.l. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente diretto e indiretto, il coinvolgimento del personale e delle parti interessate esterne.

La Direzione riconosce come prioritario per l'organizzazione la necessità di stabilire e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità applicabile a tutte le attività svolte oggetto della propria mission. La Direzione, per scelta etica, assume l'impegno di gestire l'azienda avendo cura degli interessi e delle aspettative di tutte le parti interessate. In particolare la Direzione pone la massima cura nel rispetto delle leggi vigenti, degli impegni contrattuali assunti verso i clienti, i fornitori e i collaboratori e nel rispetto e nella tutela del benessere, della salute e della sicurezza dei propri collaboratori.

La soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle proprie prestazioni costituiscono l'obiettivo strategico della gestione per la qualità di Ecoconcept S.r.l.

La soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate viene perseguita attraverso l'analisi approfondita dei requisiti espressi ed impliciti al fine di individuare il servizio capace di soddisfare le proprie esigenze, la Direzione ha quindi definito la presente politica per la qualità aziendale che costituisce il riferimento inderogabile per tutti i propri collaboratori e si articola sui seguenti impegni:

- I servizi professionali devono essere concepiti e sviluppati senza trascurare nessun aspetto che possa incidere negativamente sulla soddisfazione del cliente. La pianificazione dei servizi deve essere continuamente migliorata sulla base dell'esperienza acquisita e della rilevazione della soddisfazione dei clienti.
- Il processo commerciale e la selezione dei collaboratori e dei fornitori devono essere attuati con la consapevolezza della rilevanza e della criticità di tali attività ai fini della soddisfazione del cliente
- Le prestazioni professionali verso il cliente devono essere erogate nel rispetto degli impegni assunti nel contratto. L'accuratezza del lavoro eseguito, la riservatezza nel trattamento delle informazioni, la completezza della documentazione prodotta e la tempestività del servizio reso al cliente sono punti essenziali della politica per la qualità di Ecoconcept.
- Deve essere posta particolare cura nella selezione dei collaboratori e nel monitoraggio delle loro prestazioni professionali, affinché non si verifichino deviazioni dalla presente politica per la qualità. A tale scopo, ciascun collaboratore deve essere informato sui contenuti della politica e degli obiettivi per la qualità di Ecoconcept.
- L'innovazione tecnologica, la taratura e la manutenzione preventiva delle attrezzature e degli strumenti utilizzati sono attuati per migliorare continuamente la qualità delle prestazioni professionali.
- Le risorse umane devono essere coinvolte, attraverso un'attività di formazione continua sui temi inerenti all'attività aziendale allo scopo di migliorare la consapevolezza in tutti i collaboratori della rilevanza del proprio lavoro per la soddisfazione del cliente.
- Eventuali reclami dei clienti, sia scritti che verbali, devono essere recepiti dall'organizzazione e devono essere risolti rapidamente e analizzati per prevenire il ripetersi delle cause che li hanno generati.
- E' attuato un programma di audit interno che consenta di monitorare l'efficacia del sistema di gestione ai fini del conseguimento degli obiettivi per la qualità.

Per rendere realizzabili tali finalità, la Direzione ha deciso di:

- applicare e tenere continuamente aggiornato il sistema di gestione per la qualità, documentato in conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2015

## POLITICA PER LA QUALITÀ

MOD-520

- conseguire e mantenere la certificazione di conformità del sistema di gestione da parte dell'ente di Certificazione
- garantire il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e il miglioramento continuo
- pianificare gli investimenti e fornire le risorse necessarie per il miglioramento continuo della qualità.

Per rendere misurabile il miglioramento dei processi che si sviluppano all'interno di Ecoconcept rispetto alle finalità enunciate, la Direzione ha definito un sistema di indicatori e stabilisce degli obiettivi annuali espressi per quanto possibile in forma quantitativa. L'effettivo raggiungimento degli obiettivi sarà controllato con periodicità almeno annuale in occasione dei riesami di direzione del sistema qualità.

La stessa politica per la qualità sarà oggetto di riesame costante per riscontrarne la continua adeguatezza al fine del miglioramento delle prestazioni della Società. La politica per la qualità e gli obiettivi del programma di attuazione e certificazione del sistema qualità sono resi noti con la pubblicazione sul sito web aziendale del presente documento.

Data firma approvazione

14.01.2021

Firma Direzione Generale per approvazione

