

C.E.L.F.A. S.r.l Via Romana 602 55100-Lucca	POLITICA QUALITÀ	01.12.2020
--	-------------------------	-------------------

C.E.L.F.A. S.r.l. intende perseguire e mantenere una Politica per la Qualità appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione, per

- supportare i suoi indirizzi strategici
- costituire un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la Qualità
- prendere l'impegno per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità

e pertanto si propone di:

- Analizzare il contesto esterno che può influenzare sia l'aggiornamento del Sistema di Gestione della Qualità sia l'ambiente business con i relativi cambiamenti e rischi associati con tale ambiente con particolare riferimento ai mercati verso i quali sono orientate le vendite.
- Effettuare analisi della concorrenza nell'ambito Locale, Regionale in cui opera, per approfondire lo studio della tipologia di prodotti, delle relative destinazioni d'utilizzo dei Clienti presenti sul mercato al fine di migliorare la strategia della **C.E.L.F.A. S.r.l.** valutando la opportunità/necessità di interventi sul Prodotto/Servizio per aumentarne la competitività e qualità, con l'impegno di soddisfare i requisiti attesi ed applicabili;
- Andare incontro alle sempre maggiori esigenze ed attese dei Clienti per
 - mantenere i livelli di qualità del Prodotto/Servizio promesso
 - mantenere le consegne concordate
 - ridurre gli interventi, in seguito a contestazioni per eventuali N.C. del Prodotto/Servizio consegnato, grazie ai maggiori controlli sui processi operativi interni e con un accurato controllo della erogazione del Servizio e dei prodotti acquistati..
 - aumentare l'efficienza grazie al tempo risparmiato per la risoluzione delle N.C. sia all'interno che presso il cliente
- Tenere continui contatti con i Clienti da parte del personale della **C.E.L.F.A. S.r.l.** per
 - recepirne le eventuali nuove esigenze per quelli esistenti e per promozione verso nuovi Clienti così da aumentarne il numero e ridurre i rischi di dipendenza sia dalla tipologia/dimensione dei clienti che dei mercati. e impegno riguardo alla focalizzazione sul cliente, assicurando che siano determinati:
 - compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili;
 - affrontati i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente.
- Operare con la massima flessibilità, compatibilmente con le risorse, per il soddisfacimento di richieste di nuovi lavori
- Proseguire nel monitoraggio della soddisfazione dei Clienti diversificando gli strumenti per rilevare con maggiore precisione punti di forza/debolezza della **C.E.L.F.A. S.r.l.** per consolidarne e migliorarne la posizione sul mercato;
- Implementare la sensibilizzazione ed il senso di responsabilizzazione del personale fornendogli periodicamente sia con adeguata comunicazione sull'andamento del S.Q. sia con un coerente piano di formazione ed aggiornamento, le informazioni e la formazione necessaria per consentirgli di svolgere con consapevolezza il lavoro di propria competenza
- Assicurare il rispetto dei requisiti contrattuali e delle disposizioni di legge applicabili.
- Monitorare costantemente il S.G.Q. per verificarne il mantenimento della sua conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 e per migliorarne la efficacia mediante la verifica del raggiungimento o meno degli obiettivi definiti con il Riesame della Direzione con l'analisi e la valutazione:
 - degli obiettivi raggiunti;
 - delle cause del mancato raggiungimento e delle azioni per il futuro;
 - la necessità e/o opportunità di nuovi obiettivi o di modificare di quelli esistenti.
- definire gli obiettivi per la qualità durante il Riesame della Direzione per il miglioramento continuo di tutto il Sistema.

Tali obiettivi sono considerati il livello minimo che la **C.E.L.F.A. S.r.l.** intende raggiungere per assicurare la completa adesione alle esigenze dei clienti e della **C.E.L.F.A. S.r.l.** stessa.

La Politica per la Qualità è comunicata, compresa, applicata all'interno dell'organizzazione e mantenuta come informazione documentata.

La Politica per la Qualità sarà riesaminata, come minimo una volta l'anno nel corso di un riesame della direzione o prima in caso di necessità.

LA DIREZIONE