

Sistema di Gestione Qualità – Rif. UNI EN ISO 9001:2015		
<b>EMERGO</b>	<b>Allegato B al Manuale del Sistema Qualità aziendale ALL.B MSQA – POLITICA PER LA QUALITA' AZIENDALE</b>	Pag. 1 di 2
Rev.00 del 26/06/2019		

### **Premessa**

La direzione di **EMERGO S.r.l.** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente.

Al fine di garantire un prodotto e un servizio improntati alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, l'organizzazione definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

### **Soddisfazione del Cliente**

**EMERGO S.r.l.** si propone di assicurare competenza, continuità, diligenza, qualità e livello adeguato delle proprie prestazioni nel rispetto dell'etica professionale e nell'ottica di garantire nel tempo il miglioramento della Soddisfazione del Cliente. In particolare la soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati alle prestazioni offerte.

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia gli sviluppi di acquisizione della cultura aziendale, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **EMERGO S.r.l.**. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prestazioni rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction in quanto fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

### **Consolidamento e implementazione standard qualitativi delle prestazioni professionali**

L'obiettivo viene garantito attraverso un controllo costante in tutte le fasi di realizzazione delle stesse e nel rispetto delle normative vigenti migliorando l'immagine e la credibilità sul mercato.

### **Coinvolgimento del personale e degli stakeholder**

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

### **Informazione/formazione dei collaboratori**

L'obiettivo viene garantito attraverso l'insegnamento necessario a consentire loro di svolgere con consapevolezza i compiti affidatigli e di migliorarne le prestazioni per meglio soddisfare le esigenze dei clienti. A tale scopo viene garantito un supporto continuo formativo ed informativo e l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione e Aggiornamento volto all'effettiva crescita.

### **Monitoraggio collaboratori**

L'obiettivo viene garantito attraverso il controllo del rispetto da parte dei collaboratori degli obblighi del segreto e della riservatezza professionale, che anch'essi sono tenuti ad osservare, nonché gli impegni contrattuali espliciti e impliciti.

### **Vaglio della competenza di collaboratori esteri**

L'obiettivo viene garantito assicurandosi che altri colleghi e/o professionisti, siano in possesso della capacità di garantire qualità, affidabilità, competenza, responsabilità.

**Approccio per processi**

L'organizzazione identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

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

**Leadership**

L'organizzazione 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.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

**Valutazione dei rischi e delle opportunità**

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

**Miglioramento continuo**

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

L'obiettivo viene garantito attraverso:

- **Professionalità** delle prestazioni
- **Trasparenza** dei comportamenti
- **Diligenza** nello svolgimento degli incarichi professionali
- **Correttezza** professionale
- **Riservatezza**
- **Disponibilità** totale nei confronti del Cliente
- **Senso di Responsabilità**
- **Spirito Costruttivo** nella risoluzione dei problemi.

Data: 28/06/2019

**EMERGO S.R.L.**

*Servizi e tecnologie per l'emergenza*

Sede Operativa e Amministrativa:

Via F.lli Biondi, 103700 - 31020 Villorba (TV)

Tel. +39 0422-445426 - Fax +39 0422-1833244

e-mail: [emergo@emergoline.it](mailto:emergo@emergoline.it)

Sede Legale: Viale della Repubblica, 209 - 31100 Treviso  
Cod.Fisc. e Part IVA: 04467060267 - R.E.A. TV-352344