

La politica della qualità è espressa nella dichiarazione di seguito riportata, estesa a tutto il personale, nella quale la Direzione s'impegna a:

- diffondere e perseguire le motivazioni della politica di Assoservizi Romagna Srl nel campo della qualità;
- mantenere adeguata la struttura organizzativa di Assoservizi Romagna Srl rispetto alle esigenze di efficacia ed efficienza nell'erogazione dei servizi;
- implementare il proprio sistema qualità secondo la normativa ISO 9001 anche attraverso la prevenzione delle Non Conformità, nonché mantenerlo e migliorarlo nel tempo.

### **OBIETTIVO QUALITÀ ASSOSERVIZI ROMAGNA SRL**

Scopo di Assoservizi Romagna Srl è di soddisfare ed anticipare la necessità di tutela, rappresentanza ed assistenza delle Imprese clienti.

A tal fine, obiettivo primario è la qualità delle prestazioni di assistenza / consulenza fornite.

La Direzione decide di aderire al programma Qualità per:

- contribuire ad aumentare l'autorevolezza e la visibilità dall'esterno di Assoservizi Romagna Srl, per la più efficace tutela e rappresentanza delle imprese, nell'interesse dello sviluppo socio-economico locale;
- migliorare con costanza e in modo sostenibile la qualità dei servizi erogati, nell'ambito della erogazione di assistenza specialistica alle imprese clienti;
- sviluppare la crescita culturale dei propri clienti, stimolandoli all'innovazione ed alla Qualità.

Il raggiungimento degli obiettivi verrà tenuto sotto controllo attraverso un sistema di verifica delle prestazioni di Assoservizi Romagna Srl e un riscontro del gradimento da parte delle imprese clienti attraverso un monitoraggio costante, mediante l'impiego di tecniche statistiche.

I criteri da seguire per la realizzazione di questi obiettivi sono:

- la revisione dell'organizzazione e la standardizzazione delle procedure interne, con adeguamento alla Norma ISO 9001, nonché il miglioramento delle stesse;
- la partecipazione di tutto il personale;
- un'efficace comunicazione interna/esterna attraverso la formazione continua del personale;
- l'autocontrollo;
- la ripartizione delle responsabilità della qualità;
- la partecipazione al Comitato Qualità, presieduto dalla Coordinatrice Operativa o Amministratore Delegato, che ha lo scopo di verificare l'implementazione globale del Sistema Qualità e del Miglioramento.

La Direzione, coadiuvata dal Comitato Qualità, è garante di questa politica della qualità e si impegna a:

- nominare e delegare al/la Referente per la Qualità la responsabilità e l'autorità per l'implementazione degli aspetti operativi del Sistema Qualità;
- supportare il coinvolgimento comune anche tramite l'organizzazione di lavori di gruppo;
- operare secondo il Sistema conforme alla norma ISO 9001.

La politica della qualità di Assoservizi Romagna Srl, stabilisce che il servizio deve essere caratterizzato dalla massima affidabilità, efficacia ed efficienza per evadere in ogni caso tutte le richieste delle imprese nel campo dei servizi.

L'Affidabilità deve essere intesa come standard di erogazione del servizio costituito da:

**1. Attendibilità**

Capacità di erogare servizi ed assistenza basati su elementi accertati, con completezza, competenza e rispondenza alle domande, nel tempo e senza errori.

**2. Tempestività**

In un tempo coerente con le esigenze delle imprese e con l'utilizzo dell'informazione, in base alla disponibilità dell'informazione stessa da parte dei Responsabili per la sua elaborazione e divulgazione.

**3. Chiarezza delle informazioni**

Informazione comprensibile e correttamente indirizzata (in modo da individuare correttamente il soggetto all'interno dell'azienda referente per quell'informazione), leggibile, in un linguaggio non burocratizzato, che metta in risalto eventuali adempimenti a carico delle imprese.

**4. Disponibilità**

Informazione velocemente accessibile a tutti i destinatari tramite strumenti informatici, telematici e cartacei; in modo da essere chiaramente individuata, archiviabile e rintracciabile a posteriori dal soggetto/area interessato interno all'azienda.

**5. Efficacia**

Informazioni utili che portano a soluzione i problemi in base alle esigenze manifestate dagli associati.

Inoltre, la politica della qualità di Assoservizi Romagna Srl richiede, nel quotidiano svolgimento dell'attività di impresa, il massimo rispetto delle norme di legge, degli adempimenti cogenti e delle disposizioni derivanti dal Codice Etico e dal Modello di gestione, organizzazione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, adottati dal Consiglio di Amministrazione di Assoservizi Romagna Srl e che si intendono in questa sede interamente richiamati.

**L'AMMINISTRATORE DELEGATO**

Marco Chimenti

**LA COORDINATRICE OPERATIVA**

Delia Bruno

