

POLITICA DELLA QUALITA'

L'obiettivo che la ditta **EXPRESS DELIVERY** intende perseguire in termini di Politica della Qualità, è quello di attuare un Sistema organizzativo-gestionale per:

- Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato e quindi l'incremento del numero di clienti, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- La soddisfazione delle parti interessate (dipendenti, clienti, fornitori), e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramento salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- Il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- Assistenza al cliente;
- Miglioramento continuo; (il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della customer satisfaction e l'analisi dei reclami);
- L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- Il rispetto della normativa cogente di riferimento;
- Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.
- aumentare la propria competitività (in termini di servizi, prezzi, tempi) nei confronti della concorrenza;
- ridurre i costi di non qualità;
- ridurre le non conformità (in termini di numero e costi);
- elevare il livello di affidabilità e di qualità delle prestazioni dell'Azienda;
- garantire il pieno soddisfacimento dei requisiti contrattuali definiti con il Cliente;
- aumentare le quote di mercato;
- rivolgere gli "acquisti" sempre più verso fornitori qualificati, possibilmente certificati ed affidabili;
- tendere al miglioramento continuo.

In questa ottica si tenderà a valorizzare il lavoro di gruppo al fine di inquadrare i problemi secondo una logica sempre più improntata all'integrazione tra le varie funzioni e volta all'attuazione del rapporto cliente-fornitore all'interno di tutti i processi aziendali.

Tali obiettivi devono essere raggiunti attraverso il continuo miglioramento della:

efficienza: capacità di utilizzare al meglio le risorse aziendali disponibili;

qualità: capacità di soddisfare le attese esplicite ed implicite del Cliente in ogni fase del rapporto Cliente/Azienda;

competitività: capacità di individuare il giusto equilibrio tra prestazione e prezzo in funzione dei prodotti.

Un'impostazione di questo genere dovrebbe rispondere al meglio alle esigenze della clientela, rafforzando l'immagine aziendale: contemporaneamente ridurre le inefficienze interne e le operazioni a non valore aggiunto.

La proprietà si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti sopra esposti, il riesame e continuo aggiornamento della presente politica e degli obiettivi raggiunti.

Il punto di continuità per il soddisfacimento di queste politiche è stato individuato nel mantenimento della certificazione del Sistema Qualità aziendale conforme a quanto previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001.

L'azienda assicura che la politica venga:

- 1) **DIFFUSA** mediante apposite riunioni di formazione/informazione e affissione della stessa nei locali dell'organizzazione.
- 2) **APPLICATA** mediante verifiche periodiche volte alla verifica del rispetto delle prescrizioni applicabili.
- 3) **SOSTENUTA** mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti del personale volti alla sua attuazione.
- 4) **RESA PUBBLICA ALL'ESTERNO** informando, ove richiesto, i clienti e in generale chiunque ne faccia richiesta.