

# POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione-DIR della LIZZI S.r.l. ritiene necessario instaurare e perseguire all'interno della propria Azienda, al fine di migliorarne le prestazioni, una adeguata Politica per la Qualità che sviluppi e favorisca l'applicazione di un Sistema di Gestione per la Qualità-SGQ secondo quanto riportato dalla serie di norme **UNI EN ISO 9001:2015**.

A tal fine la DIR, in collaborazione e con l'assistenza del Responsabile Qualità-RGQ, si impegna per l'implementazione ed i controlli dell'applicazione, della validità e per l'aggiornamento del SGQ adottato e riportato nel Manuale Qualità-MQ. Tali attività/controlli saranno documentati dal RGQ e sottoposti periodicamente alla DIR per la loro verifica, in particolare per l'analisi e gestione dei rischi e delle opportunità all'interno dell'Organizzazione ed ai fini della prevenzione delle Non Conformità, della riduzione dei costi causati dalla Non Qualità e l'adozione di opportune Azioni conseguenti per il miglioramento continuo del Sistema della Gestione Qualità-SGQ stesso.

Il Sistema della Gestione Qualità-SGQ adottato prevede l'indottrinamento e l'istruzione, per il raggiungimento della necessaria competenza in materia, di tutto il personale.

Ogni persona facente parte dell'Organizzazione, a tutti i livelli, sarà coinvolta in questo progetto e potrà dare il proprio contributo per l'ottimizzazione dell'SGQ adottato ed il raggiungimento degli Obiettivi prefissati di seguito riportati.

Sono state definite, con riferimento all'Organigramma e Mansionario aziendale, le responsabilità ed autorità delle principali funzioni a cui è stato anche affidato il compito di trasmettere e promuovere l'impegno alla Qualità a tutta l'Organizzazione.

Anche la Politica per la Qualità, così come il SGQ adottato, saranno oggetto di Riesame periodico/annuale da parte della DIR per accertarne la loro idoneità/efficacia.

Eventuali divergenze relative all'interpretazione e/o dubbi riguardo il SGQ adottato/riportato nel MQ dovranno essere riferiti alla DIR per la loro definizione. Questo documento firmato in calce per approvazione dalla DIR sarà esposto in evidenza all'interno dell'Organizzazione "per comunicazione" a tutto il personale ed eventualmente reso disponibile ai Clienti/alle altre Parti interessate che ne facessero richiesta.

## OBBIETTIVI

## CRITERI DI VALUTAZIONE

Aumentare il volume dei ricavi e ridurre quello dei costi.

In relazione alla richiesta del mercato. Confrontare l'andamento annuo dei Piccoli Clienti e Grandi Clienti per Area così da poter valutare anche in termini economici il numero di attivazioni di nuovi contratti e abbonamenti.

Incrementare le attivazioni dei nuovi contratti/ nuovi clienti.

Implementare i contatti con gli installatori ed i rivenditori nelle zone operative e fare formazione agli stessi nella nostra sede, sul campo e nelle giornate a banco.

Ottimizzare gli interventi ed aumentare l'efficienza del servizio.

Ottimizzare, aumentare e monitorare l'efficienza del servizio, analizzare gli interventi e monitorare la Qualità, recuperare i clienti Persi e/o Dormienti.

Assicurare e Migliorare la Qualità del servizio, fidelizzando i clienti.

Misurare e monitorare la qualità del servizio e la fidelizzazione dei clienti utilizzando un'indagine sulla soddisfazione.

Aumentare le competenze del personale

In relazione alla richiesta del mercato e per contrastare la concorrenza.

Assicurare il mantenimento della certificazione ISO 9001:2015.

Garantire lo svolgimento di una parte del business per la quale è indispensabile la certificazione, oltre che assicurare un servizio qualitativamente alto alla restante parte.

Attività di Team Building migliorare la conoscenza tra colleghi/e.

Stimolare ed aumentare la collaborazione costruendo e potenziando relazioni interpersonali, creare un clima di fiducia e stima tra gli appartenenti allo stesso gruppo. Condividere obiettivi e trovare soluzioni in sinergia.