

POLITICA DELLA QUALITÀ

CELBONET è consapevole che la qualità prodotto e servizio influenza in maniera determinante la propria immagine e quindi la sua posizione su un mercato che manifesta sempre crescenti esigenze di qualità/conformità/tempestività/competitività. Obiettivo prioritario è la completa soddisfazione delle esigenze e aspettative del cliente: in un processo di continuo miglioramento del sistema di gestione per la Qualità, adeguato alla Normativa UNI EN ISO 9001, la soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate ed inoltre monitorando sia i cambiamenti del mercato sia il raggiungimento degli obiettivi definiti.

CELBONET si propone di promuovere e sviluppare, sostenendoli, i seguenti obiettivi:

- diffusione e sostegno della visione comune degli obiettivi aziendali con la consapevolezza che la competenza del personale, attraverso attività formativa e gestione della comunicazione, sono il supporto fondamentale al cliente;
- consolidamento/espansione/ricerca territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- soddisfazione delle parti interessate rilevanti (proprietà, clienti, dipendenti, fornitori);
- rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti, con particolare attenzione nell'offerta di un servizio a "pacchetto completo";
- rispetto delle norme di legge in materia di contratti, legislazione, ambiente, salute e sicurezza per garantire affidabilità e operare con trasparenza e responsabilità;
- miglioramento delle prestazioni di processo;
- predisposizione di mezzi e risorse per lo svolgimento in condizioni ottimali dei propri compiti.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi è perseguito attraverso:

- analisi del contesto
- attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli
- impegno, leadership e responsabilità della Direzione come presupposto per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e della qualità
- azioni sistemiche di monitoraggio risultati, soddisfazione clienti e riesame periodico obiettivi (rilevazione dati, valutazione dei rischi, reclami e azioni correttive, Customer Satisfaction, ...)
- minimizzazione dei rischi di disservizi nei vari processi
- identificazione dei rischi degli eventi che possono influenzare il conseguimento degli obiettivi
- procedure di correzione e gestione delle non conformità, miglioramento e gestione del cambiamento
- gestione per processi
- definizione di specifici obiettivi per valutare sia il miglioramento interno sia la soddisfazione del cliente e delle parti interessate
- incarico al Responsabile Qualità del monitoraggio dell'applicazione del sistema relazionando e rapportando in merito alla Direzione
- verifica periodica della Politica della Qualità e degli obiettivi sia in fase di audit sia con il monitoraggio del RQ e in fase di Riesame.

La Direzione

