



Politica della Qualità *BLU SYSTEM*

La direzione aziendale si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente. In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'azienda. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'organizzazione sono:

- ✓ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ✓ **la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, dipendenti, collaboratori e fornitori)** e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, 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;**
- ✓ **la cura della comunicazione verso il cliente;**

(il raggiungimento di questi quattro obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti 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 gruppo di lavoro aziendale e dei collaboratori esterni che potrebbero anche ricoprire ruoli di responsabilità;
- ✓ **il rispetto della normativa sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i collaboratori).



Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

A tal proposito viene predisposto annualmente un **PAQ – Piano Annuale della Qualità** nel quale sono definiti gli obiettivi strategici e le opportunità di miglioramento

L'organizzazione, per garantire il miglior servizio e il raggiungimento degli obiettivi prefissati ha implementato un sistema di gestione in linea con la norma ISO 27001 Information Security Management System.

Inoltre, l'organizzazione, nell'ottica del miglioramento continuo, ha spostato la propria sede in ambienti più ampi e confortevoli sia per i lavoratori al suo interno che per tutti gli stakeholder, con l'obiettivo di incrementare le performance e la soddisfazione di tutte le parti interessate.

La DIR è certa di poter contare per il raggiungimento di questi obiettivi sulla collaborazione di tutto il personale.

08/02/2024

La Direzione