

| | | |
|---|--|------------|
|  | <p>Allegato 10 – Politica per la Qualità</p> | <p>MGQ</p> |
| <p>Rev 01</p> | <p>01.02.17</p> | |

Politica per la Qualità

La Politica per la Gestione della Qualità è predisposta a cura della Direzione della Lince della G.I.VI. Srl in base agli scopi aziendali.

La Politica viene rivalutata periodicamente, generalmente nel corso dei riesami da parte della Direzione, sulla base dell'insorgere di nuove esigenze, problematiche, strategie, obiettivi, ecc.

Prima di essere diffuso, la Direzione verifica la corretta redazione del documento nella sua versione finale e lo sottoscrive.

La politica è documentata nel manuale delle qualità, affissa in bacheca, consegnata al personale in fase di assunzione e pubblicata sul sito internet aziendale ove resta a disposizione delle parti interessate.

Nel corso delle normali attività aziendali ovvero degli audit interni, RGQ valuta il grado di comprensione della Politica da parte delle varie funzioni aziendali riportando l'esito di tali valutazioni all'attenzione della Direzione in occasione, del riesame da parte della Direzione.

Politica per la Gestione della Qualità

L'Istituto di Vigilanza Privata La Lince della G.I.VI. Srl ha ritenuto indispensabile mettere in atto un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo con la normativa UNI EN ISO 9001 - Sistema di gestione per la qualità.

Le azioni intraprese in materia di gestione della qualità sono coordinate per assicurare:

- la piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite del cliente;
-

| | | |
|---|---|---------------------------|
|  | <p align="center">Allegato 10 – Politica per la Qualità</p> | <p align="center">MGQ</p> |
| <p align="center">Rev 01</p> | <p align="right">01.02.17</p> | |

- la conformità del servizio alle normative vigenti;
- il miglioramento continuo di tutte le attività aziendali connesse all'esecuzione del servizio offerto, per il graduale raggiungimento dell'eccellenza in tutte le fasi della commessa, dalla sua acquisizione fino alla sua esecuzione.

L'Istituto si impegna ad incoraggiare l'organizzazione di gestione della qualità mediante la motivazione, persuasione e formazione dell'insieme del personale, affinché esegua il proprio lavoro in accordo con i requisiti qualitativi prefissati.

Il Sistema di Gestione della Qualità adottato dall'Istituto vuole fornire evidenza oggettiva della conformità delle attività svolte rispetto ai requisiti contrattuali e legislativi richiesti per ogni commessa.

Per il raggiungimento delle finalità definite in precedenza, l'Azienda si pone i seguenti obiettivi specifici:

- gestire un continuo e controllato monitoraggio delle condizioni contrattuali e del grado di soddisfazione della clientela allo scopo di migliorare l'efficienza del servizio e delle risorse impiegate. A tal fine, l'Istituto intende assicurare un'efficace gestione dei reclami per il miglioramento del rapporto tra la qualità attesa e la qualità percepita da parte dei clienti;
 - analizzare l'evoluzione del mercato per identificare i servizi da implementare o potenziare, le possibilità offerte dallo sviluppo tecnologico, le eventuali modifiche da apportare ai servizi già in atto in seguito a nuove richieste dei Clienti, il tutto per mantenere l'Istituto all'avanguardia nel settore;
 - migliorare l'efficienza operativa assicurando la piena conoscenza, da parte di tutte le GPG, delle operazioni da compiere nei vari servizi tramite, anche, la formalizzazione di specifiche modalità operative. In particolare, per i servizi di zona, impostare criteri tali da assicurarne adeguata flessibilità, per consentire le variazioni necessarie alla loro continuativa copertura anche in caso di emergenze;
-

| | | |
|---|---------------------------------------|-----|
|  | Allegato 10 – Politica per la Qualità | MGQ |
| Rev 01 | 01.02.17 | |

- mantenere la posizione di leadership nell'ambito operativo di pertinenza curando il miglioramento dell'immagine aziendale anche tramite operazioni pubblicitarie e di promozione aziendale presso committenti potenziali ovvero consolidati;
- instaurare un sistema che garantisca la crescita della capacità professionale degli addetti mediante l'individuazione di adeguate qualifiche del personale e livelli specifici di addestramento e di aggiornamento;
- promuovere il coinvolgimento di tutti i dipendenti e collaboratori aziendali mediante il rafforzamento della comunicazione interna ed una tempestiva analisi e gestione delle problematiche segnalate;
- assicurare il rispetto della normativa cogente generale e settoriale, introducendo adeguati canali per la segnalazione e l'acquisizione delle novità occorse;
- assicurare la definizione di un adeguato Sistema di Qualità Aziendale, la sua corretta implementazione e il mantenimento della Certificazione del Sistema Qualità Aziendale nel tempo;
- valutare periodicamente il contesto aziendale; l'influenza delle parti interessate e quant'altro necessario a migliorare e correggere le linee di indirizzo della presente politica;
- perseguire il mantenimento del Sistema di Gestione alla luce dei principi seguenti:
 approccio per processi e valutazione dei rischi ed opportunità per le attività aziendali, per gli interessi e la buona immagine dell'azienda; di conseguenza valutare periodicamente rischi e opportunità traendo spunto di miglioramento continuo per tutti i processi.

Tutto il personale è tenuto a cooperare nell'attuazione di quanto delineato ed è invitato a contribuire a perfezionare questo Sistema in modo continuo.

Giorgio Balestrero (Presidente CdA)

Michele Baldini (Amm. Delegato)



