

5.1.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

BSV assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione.

L'attenzione focalizzata al Cliente ed al suo grado di soddisfazione costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della società e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione Qualità non che, una parte dell'impegno della Direzione per la definizione della Politica ed degli Obiettivi.

In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al prodotto in fase precontrattuale, contrattuale e post contrattuale (nel caso di modifiche) e nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla soddisfazione dei propri requisiti da parte della società nel corso di realizzazione e sviluppo dei servizi d e delle prestazioni e successivamente alla consegna definitiva degli stessi.

5.2 POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione per indirizzare in modo univoco la scelta delle strategie e delle attività conseguenti assicura che tale Politica sia comunicata e compresa all'interno della Società attraverso una riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica della Qualità.

La Politica della Qualità definita viene riesaminata ogni anno, in occasione delle attività del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificarne l'adeguatezza.

L'organizzazione al fine di mantenere e far crescere il Sistema di Gestione Qualità, si pone i seguenti obiettivi strategici:

- ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto dei requisiti, della qualità dei servizi erogati; andando così a fornire al cliente un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale e flessibile;
- sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;
- far sì che ogni dipendente operante all'interno dell'organizzazione, si senta, in relazione alle proprie mansioni, coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica;

- mantenere la conformità agli obblighi di conformità ed alle norme internazionali, europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio erogato;

Per raggiungere i suddetti obiettivi la Direzione ritiene indispensabili le seguenti azioni:

1. Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema.
2. Dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
3. Implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche";
4. Gestire ogni processo sia interno che trasversale all'organizzazione attraverso la metodologia del pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
5. Utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi;
6. Implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, miglioramento costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
7. Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità agli stakeholder;
8. Fermare e sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili aziendali nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità, in modo che le linee direttrici in questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli;
9. Implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili;
10. Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i riesami periodici della direzione;
11. Migliorare in modo continuo il Sistema di gestione sulla base dei risultati dei riesami.
12. Perseguire la continua innovazione tecnologica delle attrezzature di lavoro al fine di aumentare la propria capacità produttiva nel rispetto di tutti i principi di sicurezza e salute dei propri lavoratori;
13. Attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori nella vita aziendale attraverso l'introduzione di procedure e strumenti per favorire il dialogo e il miglioramento del clima aziendale;
14. Attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento degli stakeholder;
15. Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità.

Politica aziendale BSV inserita nel MQ BSV 9001-2015 rev.5 del 13.11.18