

Il Direttore esecutivo, con l'attuazione della norma internazionale per la Qualità UNI EN ISO 9001 versione 2015, ha deciso di intervenire attivamente nei processi del Sistema stesso determinando con forte impegno, sia dal punto di vista strategico che operativo, l'assoluta adesione ai principi su cui si basa.

Retissima S.r.l. intende mettere a punto l'esperienza pluriennale dei propri tecnici per migliorare lo standard qualitativo nella consegna ed installazione di recinzioni, in modo da soddisfare le crescenti esigenze degli utilizzatori pubblici e privati, oltre che gli adempimenti legislativi.

Intende, inoltre, ottimizzare gli aspetti gestionali ed organizzativi dell'Azienda, finalizzati ad una maggiore efficienza ed adeguatezza del servizio prestato al Cliente.

La qualità dei servizi e dei prodotti **Retissima S.r.l.** è il fattore principale che ha permesso il successo nell'attività svolta.

Retissima S.r.l. ha stabilito che la Politica per la Qualità sia:

- Di costante riferimento in tutte le scelte e decisioni operative;
- Orientata all'obiettivo di rafforzare l'immagine ed il successo dell'Azienda;
- Di supporto per identificare in ogni momento i requisiti del Cliente;
- Orientata a garantire un'elevata Soddisfazione del Cliente;
- Orientata a migliorare continuamente, ove possibile, la qualità dei servizi.

La Politica per la Qualità richiede grande impegno per l'assoluta efficienza dei prodotti e servizi realizzati e la totale collaborazione e attenzione di tutti gli operatori.

A tal proposito il Direttore esecutivo ha coinvolto tutto il personale ed i collaboratori affinché partecipassero attivamente al miglioramento del Sistema Gestione Qualità, promovendo una serie di attività di addestramento che richiamasse le loro mansioni ed i principi fondamentali del Sistema.

Come menzionato dal diagramma a flussi a pagina tre, sezione uno, del presente Manuale, il ciclo delle attività dell'organizzazione seguirà un flusso disciplinato dalle principali attività:

- La Direzione definisce la politica e, di concerto con i responsabili di funzione, vengono definiti degli obiettivi da raggiungere; in sede di riesame verranno di volta in volta esaminati, valutati e ridefiniti;
- Segue un costante valutazione dei fornitori, una qualifica del personale e una manutenzione costante delle infrastrutture e delle attrezzature informatiche e di supporto;
- Devono essere verificati i requisiti specifici del cliente e tutti gli aspetti contrattualistici nonché l'osservanza di tutti gli adempimenti di legge (dalla sicurezza dei lavoratori alle norme giuridiche a cui aderire);
- Viene creato un prodotto che rispetti i requisiti richiesti e soddisfi il Cliente;

- Seguiranno delle azioni di monitoraggio sui prodotti e servizi erogati;
- Vengono definiti i criteri per una verifica della soddisfazione dei clienti, si effettueranno costanti verifiche ispettive ai responsabili delle aree e funzioni dell'organizzazione, si effettueranno azioni correttive per conseguire un continuo miglioramento;
- Vengono verificati tramite un'analisi dei dati, anche a mezzo di statistiche, l'andamento del Sistema di Qualità e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

GLI OBIETTIVI DELLA POLITICA RETISSIMA SRL

Possono essere quindi così riassunti:

- Piena soddisfazione del Cliente, per mezzo di:
 - Interventi rapidi e professionali;
 - Utilizzo di personale altamente qualificato;
 - Prezzi in linea con le aspettative del Cliente;
 - Assistenza qualificata post-vendita;
- Identificare le reali richieste del cliente;
- Proporre le soluzioni più idonee;
- Garantire il soddisfacimento dei requisiti richiesti e la tempestività nella risoluzione di eventuali problemi si riscontrassero;
- Consegnare il servizio di installazione con un valore aggiunto;
- Assoluto rispetto delle norme progettuali e di sicurezza;
- Consolidamento dell'immagine aziendale nel mercato regionale;
- Supervisione di tutti i processi al fine di ottenere un miglioramento continuo.

LE STRATEGIE RETISSIMA SRL per raggiungerli:

- Una completa interazione con il cliente per una migliore definizione delle sue esigenze;
- Il coinvolgimento dei principali fornitori;
- La sensibilizzazione, la formazione e l'addestramento continuo del nostro personale;
- Una continua e puntuale manutenzione dei nostri mezzi e delle attrezzature;
- Un preciso monitoraggio ed un costante aggiornamento del Sistema Qualità aziendale;
- L'ottimizzazione dell'organizzazione e della gestione dei processi aziendali tramite un continuo aggiornamento dell'analisi dei rischi.

La Qualità, posta come strumento di successo dell'organizzazione, è un obiettivo impegnativo, complesso e prestigioso, che richiede la partecipazione attiva di tutti i collaboratori di **Retissima S.r.l.**

Il Direttore esecutivo