

## POLITICA PER LA QUALITÀ

IN ACCORDO ALLA NORMA ISO 9001:2015

*“Quando, trent'anni fa, fu introdotto il controllo qualità nell'azienda in cui operavo mi colpì particolarmente una citazione sovente ripetuta dall' Istruttore: siate meticolosi nell'approfondire le situazioni e non date niente per scontato. Siate sospettosi nei riguardi dell'esperienza e del sesto senso ; dubitate della tradizione e dell'intuizione”*

*Fate e fatevi domande su tutto.*

*Giuseppe Milanese*

### RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

- ✓ Fornire un servizio che corrisponda ai livelli di qualità previsti dal settore, con una filiera di controlli di qualità che segua l'intero sviluppo del servizio Welfare, dalla fase di pianificazione fino all'assistenza durante l'erogazione del piano perseguendo la politica interna “Zero reclami”, obiettivo cui devono essere mirate le attività dell'organizzazione.
- ✓ Essere il punto di riferimento per il Cliente, per risolvere eventuali sue problematiche relative ai servizi attraverso consulenze specifiche.
- ✓ La puntualità, rapidità e flessibilità nel rendere disponibile al Cliente le adeguate risorse, rispettando completamente i requisiti definiti in fase contrattuale.
- ✓ Avere un parco collaboratori esterni qualificato e costantemente formato al fine di riuscire ad essere sempre aggiornati circa le evoluzioni dei settori di competenza in cui opera l'organizzazione.
- ✓ Garantire, tramite numerosi controlli in process, un servizio valido ed affidabile nel tempo.

### COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

- ✓ L'azienda si fa promotrice della formazione continua, come strumento essenziale per la costante crescita ed il mantenimento di uno standard qualitativamente elevato di tutte le prestazioni offerte, siano esse in ambito prettamente di consulenza tecnica che di progettazione di servizi Welfare.
- ✓ Tenere costantemente informato tutto il personale aziendale sugli obiettivi e sui risultati conseguiti dall'azienda.
- ✓ Valutare e premiare il personale che dà un contributo rilevante per il miglioramento dei processi.
- ✓ Far diventare Well Work una vera azienda, cioè di creare una squadra collaborativa, proattiva e motivata che voglia e sappia crescere, migliorando così il clima aziendale e di conseguenza la produttività

### L'INTERFACCIA CON IL MERCATO

- ✓ Aumentare costantemente il giro di affari, attraverso l'adozione di strategie di marketing (sito web) oppure attività promozionali per far conoscere la gamma di prodotti/servizi offerti.
- ✓ Aumentare la potenzialità sul territorio ottimizzando gli ambiti già acquisiti e acquisendone di nuovi attraverso la cura dell'immagine aziendale e degli aspetti commerciali.

### IL MANTENIMENTO ED IL MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE ISO 9001

- ✓ Mantenere l'aggiornamento e rispettare le normative e le leggi vigenti (Testo Unico delle Imposte sui redditi (TUIR), Circolare Agenzia delle Entrate N.28/E del 15 giugno 2016, Regolamento (UE) 2016/679)
- ✓ Verificare l'applicazione del sistema di gestione alla norma internazionale ISO 9001 attraverso informazioni documentate, mezzi e risorse necessarie dove vengano identificate chiaramente le responsabilità, per consentire un miglioramento delle attività e il raggiungimento degli obiettivi fissati e la qualità del prodotto/servizio reso.
- ✓ Determinare i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per garantire che il sistema possa conseguire i risultati attesi, prevenendo le possibili situazioni di non conformità e/o insoddisfazione, accrescendo gli effetti desiderati dal management.

### CAMPO DI APPLICAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE SERVIZI PER IL WELFARE AZIENDALE

**OBIETTIVO PRIMARIO DELLA DIREZIONE È DI OTTENERE E MANTENERE NEL TEMPO LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001.**

**NELL'AMBITO DEL RIESAME PERIODICO DEL SISTEMA DA PARTE DELLA DIREZIONE, VENGONO DEFINITI E DISTRIBUITI A TUTTI GLI INTERESSATI SPECIFICI OBIETTIVI PER IL CONTINUO MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA. LA PORTATA DI QUESTI OBIETTIVI RICHIEDE IL MASSIMO SUPPORTO DA PARTE DELLA DIREZIONE AZIENDALE, MA ANCHE IL COINVOLGIMENTO E LA FATTIVA COLLABORAZIONE DI TUTTO IL PERSONALE, AL FINE DI CONTINUARE LA CRESCITA E LO SVILUPPO DELL'AZIENDA E DELLE PERSONE CHE VI OPERANO.**

LA POLITICA DELLA QUALITÀ SOPRA DESCRITTA VIENE COMUNICATA TRAMITE L'AUSILIO DELLA BACHECA INTERNA E AD OGNI RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE NE VIENE VERIFICATA LA SUA ADEGUATEZZA.