

POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Azienda riconosce la necessità di saper identificare, capire e soddisfare le aspettative e le esigenze del Cliente e delle altre parti interessate. Per questa ragione indirizza le proprie attività e processi verso il miglioramento continuo, ottemperando ai requisiti relativi ai servizi erogati, garantendo la disponibilità delle risorse, coerentemente con l'impostazione strategica individuata dalla Direzione.

L'Azienda riconosce che gli elementi premianti per essere scelti ed apprezzati dai Clienti sono:

Relazione	Efficienza	Qualità	Prezzo	Affidabilità	Prestazioni	Immagine
------------------	-------------------	----------------	---------------	---------------------	--------------------	-----------------

In particolare, dal riesame periodico dell'analisi del contesto nel quale opera, dalla comprensione delle esigenze e delle aspettative del Cliente e delle parti interessate e dall'analisi dei rischi e delle opportunità svolte, ha fissato i seguenti obiettivi di qualità:

N	Fattori	Parti Interessate	Requisiti	Obiettivi VS	Obiettivi TO
1	Esterno	PPAA	1 Rispetto della normativa	100%	100%
2	Esterno	Collaboratori esterni	2.1. Correttezza nei pagamenti	100 % degli importi pattuiti	100 % degli importi pattuiti
			2.2 Regolarità nei pagamenti	98 % entro il 30 Ottobre	60% entro 90 giorni df
3	Esterno	Clienti	3.1 Rispetto dei requisiti contrattuali	100% dei clienti	100% dei clienti
			3.2 Qualità nei contenuti del servizio offerto	Ottima > 85%	Ottima > 85%
			3.3 Rimborsi entro la ricezione dell'Iban	100% degli aventi diritto entro 30 giorni	100% degli aventi diritto entro 60 giorni
4	Esterno	Fornitori	4.1 Stabilità della collaborazione	90% dei fornitori	80% dei fornitori
			4.2 Correttezza dell'importo nei pagamenti	90% dei fornitori	90% dei fornitori
			4.3 Regolarità nei tempi dei pagamenti	85% dei fornitori	80% dei fornitori
5	Interno	Proprietari	5 Garanzia di utili e copertura delle spese	MOL > 3%	MOL > 10%
6	Interno	Lavoratori	6.1 Stabilità del lavoro	Risorse umane in DB > 80%	Risorse umane in DB > 80%
			6.2 Rispetto dello stipendio	100%	100%
			6.3 Lavoro di squadra	Positivo > di 85%	Positivo > di 85%