

## POLITICA PER LA QUALITÀ

---

- **Valorizzazione delle risorse:**

L'azienda crede fermamente nelle risorse. Esse costituiscono il patrimonio dell'azienda e come tali vanno curate e fatte crescere. L'azienda si impegna a redigere accurati piani di addestramento.

Obiettivo primario è il coinvolgimento delle persone, in particolare:

- preparare le persone a svolgere i compiti richiesti;
- lasciare loro un margine di autonomia;
- ottimizzare la comunicazione interna;
- definire opportune attività al fine di verificare ed analizzare la soddisfazione del nostro personale.
- fornire loro supporti informativi e attrezzature idonee per la realizzazione della loro attività

Costruiamo la capacità di saper operare attraverso formazione e aggiornamento che riceviamo e che è nostro dovere trasmettere a coloro che ci circondano.

- **Efficienza ed efficacia.**

Il miglioramento continuo è l'obiettivo permanente dell'organizzazione.

In particolare ciò va perseguito con:

- rispetto delle normative vigenti;
- efficienza operativa dei processi;
- ricerca prioritaria di affidabilità dei processi;
- prevenzione delle non conformità.

Lavorare in maniera efficiente significa non dovere ripetere due volte la stessa operazione. Vuol dire affrontare con decisione e capacità tutti i compiti che si è chiamati a svolgere senza rimandarli. Soltanto così saremo in grado di operare con la migliore Qualità e il minimo consumo d'energia.

- **Credere nell'organizzazione.**

Perché un'azienda sia efficiente e perché lo siano i suoi dipendenti è necessario che essa sia dotata di una struttura organizzata. Essere un'azienda organizzata significa avere obiettivi e politiche aziendali, ruoli, compiti, flussi informativi, attività pianificate in maniera lineare, risorse adeguate alle esigenze e tutto ciò deve riflettersi sul nostro comportamento. Un'azienda efficiente è un'azienda senza sprechi di tempo, energie e risorse.

- **Collaborazione con i Fornitori e collaboratori.**

La nostra azienda si impegna affinché siano completamente definiti i dati di acquisto dei beni/servizi di cui ci avvaliamo. A fronte di questo nostro sforzo esigiamo da tutti i nostri fornitori il rispetto delle specifiche concordate, tempestività e puntualità nelle consegne.

- **Attenzione al Cliente.**

L'azienda esiste in quanto esiste il Cliente. La soddisfazione del Cliente è quindi l'obiettivo prioritario della nostra azienda.

Il perseguimento di tale obiettivo è da noi ricercato attraverso la capacità di ascoltare la sua voce individuando i requisiti ad essi rispondenti, il rispetto delle specifiche concordate, e il monitoraggio in termini di soddisfazione e fedeltà, con l'impegno a migliorare continuamente la Qualità dei servizi/prodotti. L'azienda ha attivato istruzioni per eseguire il monitoraggio periodico delle percezioni e delle esigenze di Qualità del servizio dei propri clienti finali.

- **Riservatezza.**

L'azienda si impegna al rispetto integrale del punto 4.2 della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

- **Imparzialità.**

L'azienda si impegna al rispetto integrale del punto 4.1 della UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018. Nello specifico R.teknos Srl si impegna a evitare pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura che ne compromettano l'imparzialità.

**Gli obiettivi che R.Teknos Srl si pone sono:**

- MIGLIORAMENTO DELL'IMMAGINE: incremento del numero dei Clienti.
- SODDISFAZIONE DEL CLIENTE: costante riduzione del numero di reclami, elevato livello di soddisfazione dei Clienti e di collaborazione con i fornitori.
- RISPETTO IMPEGNI CONTRATTUALI ESPLICITI ED IMPLICITI

Bergamo, 20/06/2023

  
R.teknos s.r.l.