



La Direzione di CLESP S.R.L., analizza continuamente il contesto in cui opera e valuta sempre le esigenze e le aspettative delle parti interessate.

La direzione ritiene che il servizio attualmente offerto sia oggi una valida e consolidata alternativa ad analoghi servizi per le caratteristiche di efficienza della distribuzione ed offerta di un ventaglio di servizi legati all'assistenza al cliente. Nella logica di un orientamento al mercato e alla soddisfazione del Cliente, la Direzione Generale individua e riconosce come strategica la scelta di adottare un sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 quale condizione essenziale per il raggiungimento degli obiettivi d'impresa e per affrontare rischi ed opportunità associati al suo contesto e i suoi obiettivi.

La soddisfazione dei Clienti si raggiunge con una costante volontà di miglioramento e preparazione a fronte delle innovazioni tecnologiche dei servizi/prodotti e della professionalità necessaria nel mercato di riferimento. CLESP S.R.L. vuole essere riconosciuta dai Clienti come un'azienda ad elevata professionalità, rivolta a soddisfare, trovare soluzioni innovative e fidelizzare il Cliente.

Il compito primario in tutta l'organizzazione è che il Cliente riconosca tale impegno che deve essere perseguito, nel fermo rispetto delle normative vigenti, in tutte le nostre attività.

A tutta la nostra organizzazione spetta il compito di garantire chiarezza nei comportamenti, rispetto degli accordi presi con il Cliente, e di garantire la continua specializzazione e miglioramento nel settore.

CLESP S.R.L. si impegna quindi a dedicarsi per il raggiungimento dei seguenti obiettivi generali:

- soddisfacimento dei requisiti applicabili e cogenti;
- soddisfacimento dei requisiti del Cliente;
- miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità anche con la riduzione dei costi interni.

La soddisfazione del Cliente è perseguita offrendo lavori e servizi adeguati alle particolari esigenze, espresse implicitamente ed esplicitamente, e monitorando sia i progressi del prodotto/servizio erogato, sia il raggiungimento degli obiettivi di mercato stabiliti.

Per questo la Direzione di CLESP S.R.L. mette a disposizione adeguati ambienti di lavoro e le migliori tecnologie economicamente accessibili in grado di facilitare le attività di erogazione del servizio.

Al fine di perseguire gli obiettivi generali che si è definita, la Direzione Generale, in base ad una scelta strategica, ha adottato un approccio gestionale per processi, volto al miglioramento continuo del sistema stesso e delle prestazioni, fondato su decisioni derivanti dall'analisi di dati di fatto e di informazioni di ritorno del mercato, ottenute anche curando la comunicazione con il Cliente.

La Direzione Generale s'impegna quindi al soddisfacimento dei requisiti del Sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 ed a migliorarne continuamente l'efficacia. Con il raggiungimento di tali obiettivi s'intende realizzare un'azienda fortemente focalizzata sul Cliente, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction e la fidelizzazione i fattori differenzianti in un mercato poco trasparente e in continua evoluzione.

Obiettivi specifici della qualità, compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici, sono definiti annualmente nell'ambito del Riesame della Direzione, e diffusi a tutto il personale per quanto di loro competenza, in modo tale che tutti siano consapevoli dell'importanza e della rilevanza delle attività affidate e di come l'attività di ognuno contribuisca al raggiungimento degli obiettivi generali della qualità.

Nell'ambito del Riesame della Direzione è valutata l'adeguatezza e la continua idoneità al contesto, alle strategie aziendali della presente Politica e delle risorse messe a disposizione.

Al Responsabile Sistema Gestione è affidata direttamente dalla Direzione la responsabilità e l'autorità necessaria affinché il sistema sia predisposto, attuato, tenuto aggiornato in modo tale che tutta l'organizzazione sia consapevole dei requisiti del Cliente, prendendo tutti i provvedimenti necessari a raggiungere tali obiettivi.

Padova, 28/03/17

La Direzione Generale