



Politica qualità

Segest S.p.a., in virtù del rapporto di fiducia e stretta collaborazione alla base dell'attività di consulenza che svolge, ritiene fondamentale il raggiungimento di un livello di soddisfazione dei propri clienti e interlocutori sempre maggiore, per fidelizzare i propri clienti, consolidare il mercato e, laddove sia possibile, ampliarlo.

Per questo la nostra società si impegna a garantire:

- un livello di servizio personalizzato e non standardizzato, bensì basato sulle specifiche esigenze del cliente;
- una capacità di individuazione delle soluzioni e delle proposte più innovative ed avanzate da sottoporre al cliente, per seguire e, se possibile, anticipare le richieste del mercato.

Gli obiettivi principali che la Direzione persegue in tema di Qualità sono:

- adeguare le strutture, le procedure e la documentazione alle prescrizioni della norma ISO-9001 e ai requisiti della certificazione;
- definire un sistema di rilevazioni statistiche esteso progressivamente a tutti i settori per monitorare e migliorare continuamente gli indici di qualità dei propri servizi;
- coinvolgere e motivare tutti i dipendenti e collaboratori a riconoscere le disfunzioni presenti nella propria attività e a proporre i rimedi idonei;
- eliminare in modo progressivo gli scostamenti evidenziati dagli operatori per arrivare a condizioni operative ottimali;
- completare il sistema di Assicurazione Qualità per l'Azienda, operando sulla prevenzione e sulla gestione dei costi;
- potenziare l'Assicurazione di Qualità per i Clienti per garantire che il prodotto ed il servizio li soddisfi e corrisponda alle caratteristiche per cui l'hanno richiesto.

Il Rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione Qualità è Silvia Vignocchi.

La Direzione è coinvolta in prima persona nel controllo del rispetto e del mantenimento di questi impegni, attraverso la verifica periodica sulla Politica Qualità: la sua applicazione, il suo mantenimento, il monitoraggio costante, il processo di informazione e divulgazione a tutti coloro che possono essere interessati.

La Direzione

Ferrara, il 1° dicembre 2006