

## *Politica Qualità*

La direzione di **BRUSUTTI** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno che esterno coinvolgendo le parti interessate e relativi interessi e azioni.

A tale scopo la società si propone di assicurare competenza, continuità, diligenza, qualità e livello adeguato delle proprie prestazioni nel rispetto dell'etica professionale e nell'ottica di garantire nel tempo il miglioramento continuo e accrescere la Soddisfazione del Cliente.

L'organizzazione attraverso l'analisi dei processi identifica i contesti in cui opera osservando i fattori interni ed esterni che ne condizionano le performance e, attraverso l'analisi del rischio, identifica i fattori di rischio e le relative opportunità di miglioramento da mettere in atto.

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia gli sviluppi di acquisizione della cultura aziendale, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **BRUSUTTI S.r.l.** Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prestazioni rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction in quanto fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo. E' volontà della Direzione:

- Consolidare e Implementare gli standard qualitativi delle prestazioni professionali offerte attraverso un controllo costante in tutte le fasi di realizzazione delle stesse e nel rispetto delle normative vigenti migliorando l'immagine e la credibilità sul mercato.
- Fornire ai Collaboratori le competenze necessarie a consentire loro di svolgere con consapevolezza i compiti affidatigli e di migliorarne le prestazioni per meglio soddisfare le esigenze dei clienti. A tale scopo viene garantito un supporto continuo formativo ed informativo e l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione e Aggiornamento volto all'effettiva crescita.
- Vigilare affinché i Collaboratori siano a conoscenza e rispettino gli obblighi del segreto e della riservatezza professionale, che anch'essi sono tenuti ad osservare, nonché gli impegni contrattuali espliciti e impliciti.
- Prestare sempre maggiore attenzione alle esigenze del Cliente assicurando assistenza continua, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione di ogni problematica curando la comunicazione verso il cliente.
- Assicurare equità nella determinazione dei compensi come garanzia della qualità della prestazione e del decoro professionale.
- Assicurarsi, qualora nell'esercizio della professione ci si avvalga della collaborazione di altri colleghi e/o professionisti, della capacità di questi ultimi di garantire qualità, affidabilità, competenza, responsabilità.
- Garantirsi che il miglioramento continuo delle attività venga perseguito attraverso:
  - Professionalità delle prestazioni
  - Trasparenza dei comportamenti
  - Diligenza e correttezza nello svolgimento degli incarichi personali
  - Pianificazione strategica
  - Riservatezza
  - Gestione delle modifiche e misure del loro impatto
  - Responsabilità nel gestire i fattori di rischio
  - Problem solving

01/06/2018

La Direzione

