

La Direzione (**DIR**) della **SILVER SERVICE S.R.L.**, in collaborazione con il Responsabile della Qualità (**RQ**), al fine di garantire per ogni servizio fornito la massima efficienza di esecuzione ed il sistematico raggiungimento della soddisfazione del cliente, ha stabilito di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 i cui **obiettivi strategici** sono:

- ottenere concreti vantaggi con l'attuazione del SGQ;
- utilizzare l'approccio per processi, che incorpora il ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) e il *risk-based thinking* (pensiero basato sul rischio);
- determinare i fattori, tramite l'approccio basato sull'analisi del rischio, che potrebbero fare deviare i propri processi e il proprio sistema di gestione per la qualità dai risultati pianificati;
- attivare un processo di miglioramento continuo dell'organizzazione interna, ed ottimizzare le risorse in termini sia di personale sia di mezzi ed attrezzature;
- migliorare la gestione ed il controllo dei servizi effettuati, garantendo il rispetto dei tempi di consegna e la qualità attesa in accordo alle prescrizioni contrattuali;
- accrescere il grado di soddisfazione dei clienti;
- realizzare un servizio che soddisfi i requisiti, le necessità e le aspettative dei Clienti a costi competitivi .

Gli obiettivi definiti richiedono l'attuazione di strategie che coinvolgano in modo globale le risorse umane e tecnologiche della Silver Service S.R.L. e strategie che sono mirate a realizzare i seguenti propositi:

- pianificare le attività ed i processi garantendo l'idoneità delle risorse (in termini di personale e mezzi di trasporto) designate all'esecuzione degli stessi;
- diffondere in azienda l'impegno per la qualità e sensibilizzare tutti i lavoratori sui sistemi di gestione della qualità;
- minimizzare gli errori, le difettosità, le carenze e le Non Conformità sensibilizzando e formando tutto il personale ed i propri collaboratori per garantirne una continua crescita professionale, al fine di rendere più competitive le attività o i servizi svolti;
- attuare, da parte di tutto il personale interessato, quanto stabilito e pianificato nel sistema di gestione della qualità, in relazione alle mansioni svolte da ciascuno;
- verificare che quanto stabilito venga correttamente ed efficacemente attuato;
- individuare, risolvere e registrare le Non Conformità secondo procedure formali;
- attivare sistematicamente azioni correttive volte a rimuovere la causa dell'insorgenza delle non conformità;
- provvedere ad effettuare sistematicamente attività di riesame ed analisi dell'andamento dei processi ed attività aziendali, assicurando l'impiego del "riscontro" (feed-back) da precedenti esperienze per migliorare continuamente il Sistema di gestione della Qualità.

**La Direzione**

.....