

La Sagi Service Srl si rivolge per il 99% al mercato B to B (Business – to – Business) nel settore dell'assistenza e della verifica periodica dei misuratori fiscali, operando nel mercato regionale sardo, escludendo la possibilità di espansione del proprio mercato di riferimento, in quanto troppo oneroso.

Inizialmente, in funzione delle richieste normative, l'azienda ha implementato nel 2005 un Sistema di Gestione per la Qualità per poter operare quale laboratorio abilitato dall'Agenzia delle Entrate alle verificazioni periodiche. Successivamente, vista la positiva risposta delle funzioni aziendali, la qualità è divenuta strumento indispensabile per:

- **Il miglioramento continuo della soddisfazione del Cliente Esterno:** fornire servizi tali da soddisfare le esigenze dei clienti ai migliori costi ed interagire costantemente con la/e persona/e per favorire un rapporto umano diretto capace di instaurare un clima di fiducia nei confronti dell'Azienda e soprattutto di tutto il personale, offrendo una positiva percezione della sua immagine. Tale obiettivo potrà essere perseguito a condizione che tutto il personale sia pienamente consapevole del ruolo che deve svolgere nel rapportarsi al Cliente e della funzione che gli compete all'interno dell'Azienda stessa.
- **Il miglioramento continuo della soddisfazione del Cliente Interno:** la ricerca della soddisfazione del cliente interno contribuisce in modo fondamentale all'accrescimento della qualità dei servizi resi al cliente esterno. I metodi di organizzazione del lavoro devono orientarsi alla valorizzazione del capitale umano, incoraggiare la creatività e lo spirito di iniziativa dei singoli, stimolare il lavoro di gruppo e la formazione di reti, formali e informali. La motivazione dei singoli è una condizione indispensabile per la qualità del servizio. Il controllo del processo, volto alla correzione sistematica dei difetti rilevati ed alla prevenzione dei potenziali problemi inerenti la qualità dei prodotti/servizi e dei processi di produzione, deve divenire parte integrante del nostro lavoro quotidiano.
- **Il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e della gestione aziendale:** migliorare l'efficienza interna attraverso un'organizzazione flessibile nella quale siano chiaramente definiti ruolo, comportamento, responsabilità delle singole figure sia all'interno della realtà aziendale sia all'interfaccia con entità esterne.
- **Consolidamento della quota di mercato e aumento della Clientela:** aumentare il fatturato di vendita attraverso azioni rivolte sia alla clientela già acquisita sia a quella potenziale.

Gli impegni di Politica delle Qualità vengono tradotti annualmente dalla Direzione in un Piano degli Obiettivi circoscritti e misurabili (laddove possibile), per il raggiungimento dei quali la stessa garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari. Gli obiettivi definiti si riferiscono ad aspetti quali:

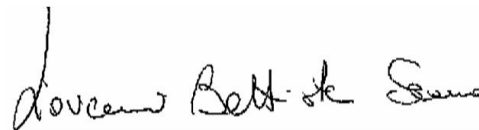
- Qualità delle relazioni con le parti interessate, esigenze ed aspettative
- Qualità del servizio offerto;

- Qualità dei processi produttivi;
- Rischi ed opportunità che si presentano alla modifica del contesto aziendale

Per il raggiungimento di tali obiettivi, la Direzione si impegna:

- Nella ricerca costante del soddisfacimento delle esigenze del Cliente, laddove conforme alle norme di riferimento;
- Applicare le norme di riferimento ed ottimizzare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità;
- Individuare ed analizzare i rischi ed identificare le soluzioni per gestirli e limitarli, così da permettere una maggiore flessibilità nell'organizzazione;
- Ad attuare una continua attività di coinvolgimento, formazione ed aggiornamento delle risorse umane a tutti i livelli;
- Verificare costantemente lo stato dell'azienda e di tutti i processi, attraverso gli strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità.

Ogni funzione all'interno dell'azienda è considerata COOPERATRICE nel raggiungimento della Qualità e pertanto ha il dovere di attuare la presente Politica della Qualità.



FIRMA DELLA DIREZIONE

01.08.2016

DATA