



*Qualità, affidabilità e coerenza nel rispetto degli impegni presi  
Impegno e dedizione da parte di tutto il personale unito per raggiungere gli obiettivi stabiliti  
Propensione al miglioramento*

sono gli strumenti principali per competere sul mercato, e sono gli elementi fondamentali della strategia aziendale della **SOLVET S.r.l.** il cui obiettivo è:

***“la massima soddisfazione del cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla qualità dei servizi offerti”***

Il cardine fondamentale di questa politica è quello di assicurare la completa soddisfazione del Cliente attraverso la sistematica attuazione di un Sistema Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, con l'intento di perseguire il miglioramento continuo del nostro servizio. Pertanto significa che:

1. **Dobbiamo migliorare continuamente** ponendo sempre maggior attenzione ai processi aziendali. La capacità di migliorare continuamente sarà misurata oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle politiche dei processi, anche valutando il rapporto costi-benefici il cui valore sarà stabilito dalla Direzione Generale nel riesame del sistema qualità unitamente ad altri obiettivi individuati come significativi al momento del riesame stesso tenendo conto delle situazioni del mercato e delle aspettative dei clienti.
2. **Il Cliente deve essere sempre tenuto nella massima considerazione** e tutti dobbiamo operare focalizzando la nostra attenzione al soddisfacimento delle sue richieste e all'interpretazione dei suoi bisogni perché possano essere tradotti in servizi sempre più rispondenti alle sue aspettative. La capacità di operare per la soddisfazione del cliente verrà misurata con la quantità di reclami, i relativi costi, i tempi di ritardo nell'evasione delle richieste contrattuali, indagini di soddisfazione ecc., oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nelle politiche dei processi
3. **La Qualità è una responsabilità e un impegno personale di tutti** e pertanto è preciso dovere dei responsabili di funzione e di ogni collaboratore, operare affinché si pongano le basi per fare in modo che gli obiettivi stabiliti in questo documento, quelli relativi ai processi e quelli definiti periodicamente nel riesame della Direzione Generale siano sistematicamente raggiunti. Fondamentale è il rispetto dei contenuti dei documenti del sistema qualità il cui livello di applicazione sarà misurato con il numero delle non conformità e dei reclami dei clienti generati dallo scostamento da questi documenti. Sarà la Direzione Generale a stabilire il valore di questi indicatori (numero, percentuale, costi, anomalie ripetitive ecc.) durante il riesame del sistema qualità e in quest'occasione potrà eventualmente decidere di individuare (e quantificare) ulteriori indicatori.

La Direzione Generale della **SOLVET S.r.l.** assume formalmente l'impegno di condurre un sistematico e documentato riesame del sistema qualità per assicurare la continua adeguatezza ed efficacia dello stesso nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento, gli obiettivi espressi nella politica aziendale per la qualità, quelli definiti nelle politiche dei processi e quelli che di volta in volta, in occasione del riesame stesso saranno definiti.

Il riesame è l'occasione istituzionale in cui saranno stabiliti i criteri di misura relativi a ciascun indicatore individuato e saranno rese disponibili le necessarie risorse e i mezzi più opportuni e adeguati per permettere alle funzioni coinvolte di operare affinché possano essere raggiunti gli obiettivi identificati.