

POLITIQUE QUALITÉ

La Direction a transcrit sa Politique Qualité et la diffuse à l'intérieur et à l'extérieur de l'Organisation. Le contenu de la politique est le suivant :

« L'entreprise estime qu'il est de son devoir de rechercher constamment la satisfaction de ses clients. Elle entend donc vérifier et respecter leurs attentes, en continuant à fournir des services de haut niveau dans les délais requis, adaptés aux exigences toujours croissantes du marché.

Notre volonté est d'être le premier prestataire de services de contrôle des nuisibles au niveau régional.

A cet effet, nous nous engageons à :

- identifier et satisfaire les besoins de nos clients et appliquer les dispositions de la loi en vigueur
- appliquer les exigences des services de contrôle de l'hygiène pour nos clients du monde agroalimentaire, en les soutenant également lors des contrôles et audits externes
- comprendre comment le marché évolue pour être toujours à l'avant-garde

Notre société s'engage également à respecter la réglementation applicable en matière de santé et sécurité sur le lieu de travail et de protection de l'environnement.

Nous pensons qu'opérer selon les principes de qualité doit se traduire par la nécessité de planifier, organiser, activer et contrôler au sein de l'ensemble de l'entreprise notre système de gestion ayant les objectifs suivants :

- ❖ consolider et augmenter la confiance et la satisfaction des clients et autres parties intéressées dans l'organisation et les services fournis,
- ❖ s'assurer que tous les collaborateurs et employés disposent de procédures et d'un environnement de travail aussi sûr et adéquats que possible aux activités requises.

A cet effet, la Direction a défini quelques principes généraux qui doivent guider les activités quotidiennes. Ces principes sont :

- ❖ amélioration continue à tous les niveaux de l'entreprise,
- ❖ satisfaction des clients grâce à la ponctualité du service, l'assistance et le conseil à tous les niveaux
- ❖ satisfaction des parties prenantes (partenaires, collaborateurs, etc.),
- ❖ le respect des réglementations obligatoires,
- ❖ la prévention et la protection liées à la sécurité et à l'environnement,
- ❖ contrôle du système et des résultats,
- ❖ suivi des services fournis mettant également en évidence les lacunes constatées dans le but de les comprendre et d'éliminer leurs causes

Satisfaction des clients

Pour rechercher la satisfaction de nos clients il est nécessaire de :

- ❖ Connaissance du marché et des besoins spécifiques des clients,
- ❖ Contrôle et maintien des coûts qui conduisent à des prix de vente du service permettant une rentabilité suffisante à encourager l'expérimentation de solutions innovantes visant à atteindre, sans compromis et de façon efficace, le respect des exigences et la satisfaction du client,
- ❖ Amélioration progressive des services, y compris les activités qui précèdent et suivent la fourniture,
- ❖ Précision dans la livraison des travaux avec une attention particulière à la ponctualité,
- ❖ Résolution rapide des non-conformités,
- ❖ Collaboration rapide pour résoudre les problèmes des clients même s'ils ne découlent pas de responsabilités directes.

Satisfacción des parties prenantes et des collaborateurs

Pour poursuivre cet objectif il est nécessaire de:

- ❖ être une entreprise à dimension humaine,
- ❖ clarté dans la répartition des rôles et des tâches de l'entreprise,
- ❖ définition d'objectifs précis et mesurables pour chaque secteur en vue d'une satisfaction continue,
- ❖ définition de procédures de travail claires et adaptées à chaque rôle,
- ❖ simplification et gestion des processus,
- ❖ une formation adéquate pour effectuer les tâches tant d'un point de vue professionnel qu'en relation avec la gestion de l'assurance qualité,
- ❖ diffusion de la Politique Qualité et objectifs de l'entreprise dans un but de réelle sensibilisation,
- ❖ sensibilisation du personnel, à tous les niveaux, pour adapter les méthodes de travail aux exigences requises,
- ❖ définition adéquate des ressources pour la résolution des non-conformités,
- ❖ encouragement à la collaboration pour améliorer les systèmes de travail et les services, prise en compte des suggestions reçues du personnel,
- ❖ partage périodique sur les résultats obtenus à tous les niveaux et les problèmes rencontrés,
- ❖ implication directe de la direction dans les activités de sensibilisation, stimulation pour améliorer la qualité du travail et atteindre les objectifs prévus,
- ❖ le respect des lois, règles et réglementations en vigueur, pour toutes les activités impliquant l'entreprise

Plan d'amélioration générale

Pour poursuivre cet objectif il est nécessaire de :

- ❖ Définition de procédures précises pour tous les rôles de l'entreprise et processus de travail importants pour la qualité,
- ❖ Activation d'un système de surveillance relatif à l'évaluation des non-conformités de nos services et de nos procédés,
- ❖ Planification de la gestion, contrôle de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions préventives/correctives de nos services et de nos procédés,
- ❖ Implication générale dans ces activités de tout le personnel de l'entreprise.

Contrôle du système et des résultats

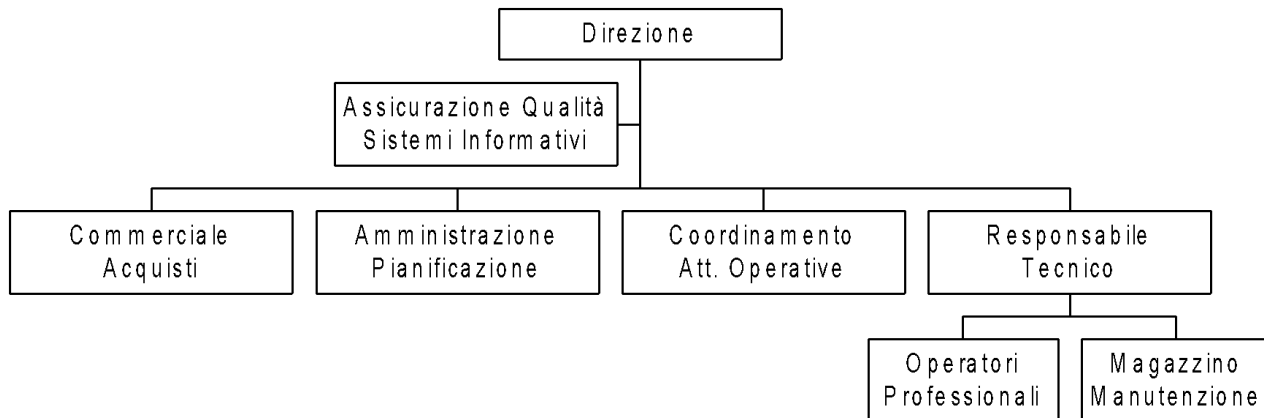
Pour poursuivre cet objectif il est nécessaire de :

- ❖ Application constante de la notion d'autocontrôle dans toutes les fonctions de l'entreprise (indices de qualité),
- ❖ Suivi planifié des réclamations et doléances des clients,
- ❖ Vérifications d'audit interne du système,
- ❖ Examen périodique du système par la direction de l'entreprise,
- ❖ Activité de reporting interne efficace pour les fonctions intéressées aux données spécifiques et à la Direction,
- ❖ Vérification de la satisfaction des clients concernant les services, les produits.

La Direzione joue un rôle actif dans ce projet: en fournissant des indications sur les objectifs et les stratégies de l'entreprise, en mettant à disposition les ressources humaines et financières jugées nécessaires pour la mise en œuvre correcte des programmes établis, en collaborant activement à la sensibilisation et à la motivation du personnel pour la mise en œuvre du projet lui-même.

La création, la maintenance et l'amélioration continue du Système doivent être poursuivies par tout le personnel de l'entreprise qui collaborera au développement et à la formalisation des procédures et à leur correcte application et leur contrôle en suggérant des améliorations et des ajustements. Il est donc demandé au personnel de participer activement au projet dans toutes ses phases.

La politique de l'entreprise, approuvée par la Direction, a été diffusée et expliquée aux collaborateurs de l'entreprise: La Direction s'engage à la revoir à chaque Révision du Système et à répéter cette activité à chaque changement ou mise à jour.



Sanatec Liguria S.r.l.