

**PAGINA DI CONTROLLO**

<b>Copia n°</b> (barrare se copia non controllata)	
---	--

**Firma del Responsabilità Qualità:**

*(firme su doc. originale)*

**Firma del Rappresentante della Direzione:**

*(firme su doc. originale)*

**Proprietà delle informazioni**

Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà della Immedia spa. e sono per uso esclusivo del possessore a cui è stata attribuita questa copia, esse non devono essere divulgate, copiate o discusse con persone al di fuori dell'organizzazione Immedia spa, salvo accordo speciale con la Direzione.

**Scopo**

Questo documento è stato preparato per guidare l'utilizzatore attraverso il processo della qualità; esso è inteso a standardizzare adeguatezza a quanto è prescritto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 ; esso è rivisto periodicamente per riflettere i miglioramenti richiesti dal processo di qualità e/o adeguare il processo e le modifiche alla norma vigente.

**Istruzioni**

Ogni copia di questo documento che riporta nella pagina di controllo le firme di emissione e di approvazione e l'identificazione della copia manoscritti in originale è una copia controllata.

Ogni copia di questo documento che non riporta l'identificazione della copia ma riporta le firme di emissione e di approvazione nella pagina di controllo manoscritti in originale è una copia non controllata, distribuita, cioè, all'interno o all'esterno, senza garantirne la sostituzione con le eventuali nuove revisioni.

Il possessore di una copia controllata, al ricevimento di questa revisione deve riconsegnare al Resp. Qualità la revisione precedente ed eliminare le eventuali riproduzioni di copie superate.

**Identificazione delle modifiche**

(Indicare i riferimenti che consentano di individuare in modo inequivocabile le variazioni rispetto alla revisione precedente del documento interno, es. Capitolo/paragrafo, n° di pagina)

1 – Aggiornati ragione sociale 2 - Adeguamento ISO 9001:2015
---

La Immedia SPA, per l'applicazione del Sistema di gestione per la qualità aziendale, si impegna a dedicare risorse adeguate al fine di assicurare un costante miglioramento dei suoi servizi e della soddisfazione dei suoi clienti; per fare questo si è data un'opportuna Politica per la qualità.

In appositi documenti di registrazione, sono definiti, coerentemente con tale Politica, i valori attesi per ciascuno degli Obiettivi aziendali, inclusi quelli per la qualità, che l'Organizzazione intende raggiungere attraverso i processi del Sistema di gestione per la qualità messi in atto.

Per ciascuno dei predetti Obiettivi sono analizzate, in appositi documenti di registrazione, le relazioni esistenti con i processi aziendali in atto e sono definiti sia i criteri per il monitoraggio sia la funzione aziendale responsabile del monitoraggio e quella responsabile dell'Obiettivo.

La Politica per la qualità è articolata nei seguenti punti:

- indirizzare gli sforzi commerciali nella individuazione di esigenze/requisiti dei clienti che possono essere adeguatamente soddisfatti dall'Organizzazione in maniera competitiva rispetto al mercato di riferimento;
- indirizzare gli sforzi della Direzione nell'analisi del miglior utilizzo dei fattori della produzione (uomini e mezzi) per trovare opportunità di incremento della produttività in modo da offrire ai clienti servizi con un più elevato rapporto qualità/prezzo e ottenere, nel caso di servizi di manutenzione, la fidelizzazione degli stessi;
- sviluppare le conoscenze e accrescere il livello di abilità del personale (addestramento/formazione delle risorse umane) nello svolgimento delle mansioni assegnate per ottenere la fidelizzazione del cliente, attraverso risultati percepibili dal cliente in termini di elevata competenza e professionalità.

La Direzione, inoltre, ritiene che capire cosa pensano i suoi clienti dell'Organizzazione sia di fondamentale importanza per orientare la ricerca del miglioramento continuo. Per tale ragione, la Immedia SPA mette molto impegno nel formulare questionari da somministrare ai clienti, che consentano di rilevare e misurare in modo efficace quanto essi percepiscono della capacità dell'Organizzazione di soddisfare adeguatamente le loro necessità (vedi obiettivo n° indice 1 e 2).