

	<b>POLITICA DELLA QUALITÀ</b>	
		Rev.4 del 9/01/2017
		Pagina 1 di 1

La Direzione di METIS RICERCHE si impegna a perseguire una politica che pone al centro della attività il raggiungimento di un resoconto economico positivo ponendo massima attenzione alla soddisfazione del cliente ed al miglioramento continuo di tutte le attività aziendali incluso l'efficacia del sistema qualità.

Allo scopo di accrescere l'efficacia del sistema qualità e per conseguire risultati economici migliori e prevenire effetti negativi, la Direzione di METIS RICERCHE si impegna a pianificare e attuare azioni che affrontino rischi ed opportunità.

Periodicamente la Direzione si impegna ad aggiornare l'analisi del contesto in cui opera METIS RICERCHE e l'analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate che influenzano il raggiungimento degli obiettivi di METIS RICERCHE.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di METIS RICERCHE. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

La soddisfazione del personale che opera in METIS RICERCHE è perseguita attraverso l'attività di miglioramento dei processi interni e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

Gli obiettivi che si pone METIS RICERCHE sono:

- ✓ **il miglioramento dell'immagine** con conseguente: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato;
- ✓ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, costante riduzione del numero di reclami.
- ✓ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti**, in particolar modo quanto richiesto dalla normativa vigente in merito alla privacy (D. lgs. 196/2003 e successive modifiche);
- ✓ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ✓ **l'assistenza al cliente;**

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

- ✓ **miglioramento continuo dell'efficacia del sistema qualità;**

(il raggiungimento di questo obiettivo sarà costantemente monitorato attraverso gli indicatori definiti nel piano "obiettivi per la qualità").

Con il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Il piano degli obiettivi per la qualità sarà definito annualmente dalla Direzione e diffuso a tutto il personale.

Torino, 9/01/2017

La Direzione Generale  
**Flavio Bonifacio**

