

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

La DITTA ARTI GRAFICHE GIUSEPPE LANG S.R.L. dispone all'interno della propria Organizzazione, di un Sistema di Gestione per la Qualità, implementato secondo la Normativa UNI EN ISO 9001:2015 con lo scopo di razionalizzare ed ulteriormente migliorare la propria macchina operativa che comunque già ora le consente di operare con successo e di orientarsi costantemente al miglioramento continuo sia nei confronti del Cliente sia nei confronti del Dipendente.

Il sistema di Gestione per la Qualità, nell'arco del suo intero ciclo di vita, sarà basato sulle seguenti considerazioni di base:

- Fornire un livello ottimale di prestazioni e competenze per la soddisfazione piena dei nostri Clienti in un adeguato rapporto qualità / prezzo;
- Organizzazione interna snella ed efficiente, capace di migliorare costantemente i propri flussi di lavoro e di creare valore aggiunto, rendendo dinamica l'Azienda, al passo con l'evoluzione del mercato;
- Fare attenzione ai costi della non qualità, in modo da aumentare la propria competitività sul mercato;
- Valorizzare le risorse umane interne, con particolare attenzione per la formazione, la motivazione, l'informazione e la valutazione sia dal punto di vista delle competenze che dal punto di vista del potenziale;
- Migliorare l'immagine dell'azienda in termini qualitativi;
- Prestare particolare attenzione agli investimenti su risorse, in modo da accrescere la propria competitività;
- Basare tutte le scelte strategiche, oltre che sull'esperienza di tutto il personale interno, anche sul feedback che il Sistema di Gestione per la Qualità stesso è in grado di garantire all'Azienda nei confronti del mercato / Cliente e delle risorse interne.

## **OBIETTIVI DELLA QUALITÀ**

Tutti gli obiettivi indicati dalla Direzione sono gestiti e controllati da indicatori gestiti nel Sistema Qualità che permettono di controllarne lo stato nei confronti dei valori concordati tra la Direzione ed i Responsabili di Funzione.

## **INDICATORI DELLA QUALITÀ**

- ☞ VOTO MEDIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
- ☞ TEMPO MEDIO DI EVASIONE COMMESSA
- ☞ PERCENTUALE LAVORAZIONI NC SU TOTALE LAVORAZIONI
- ☞ PERCENTUALE RECLAMI DA CLIENTE RISPETTO ALLE LAVORAZIONI SVOLTE
- ☞ VALORIZZAZIONE ECONOMICA DELLASINGOLA COMMESSA
- ☞ PERCENTUALE RECLAMI A FORNITORE RISPETTO AGLI ORDINI EMESSI
- ☞ INCREMENTO SU BASE ANNUA DEL FATTURATO RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE
- ☞ N° H DI FORMAZIONE PER DIPENDENTE
- ☞ N° AC CHIUSE SU N° AC AVVIATE
- ☞ N° AP/DI MIGLIORAMENTO CHIUSE SU N° AP AVVIATE

Questi indicatori vengono monitorati periodicamente e verificati almeno una volta all'anno nell'ambito del Riesame della Direzione.