

All. DIR 01

Ed.1 Rev. 00

Del 02/2021

Pagina: 1 di: 2

**Studio Uniconsulting** è uno Studio Associato che coniuga alta professionalità ed efficacia nel fornire i propri servizi, per il quale la Qualità rappresenta una componente fondamentale dei principi aziendali.

Lo Studio intende stabilire, attuare e mantenere una Politica della Qualità appropriata alle finalità ed al contesto dell'organizzazione, che possa supportare i suoi indirizzi strategici distinguendosi, nei confronti del Cliente, per la notevole versatilità, duttilità e rapidità di risposta. **Studio Uniconsulting** vuole essere un punto di riferimento per tutte le aziende che sono alla ricerca di un fornitore in grado di soddisfare completamente le loro richieste.

Lo Studio ha sempre fatto della qualità e della soddisfazione della propria clientela i punti centrali della propria strategia. I punti cardine su cui si fonda la politica della qualità sono la soddisfazione e la fedeltà del cliente, in conformità alle norme ed all'etica professionale.

La politica della qualità è necessaria alla formalizzazione degli obiettivi e degli impegni che si vogliono raggiungere oltre che al perseguimento della soddisfazione dei clienti.

Per lo Studio, offrire un servizio di qualità superiore alle aziende concorrenti, con una particolare attenzione al miglioramento continuo, è la chiave per ottenere in modo duraturo risultati aziendali, frutto di una costante attenzione alle esigenze del Cliente, dei Collaboratori e dei Fornitori.

L'orientamento ai processi e la valutazione degli stessi, assicura il rapido raggiungimento degli obiettivi mediante l'impiego delle risorse esistenti. Le decisioni vengono prese sulla base di strategie ad hoc e mediante la valutazione dei rischi interni ed esterni.

La politica della qualità deve essere considerata un punto di partenza e non un punto di arrivo. Ogni processo deve essere verificato continuamente al fine di individuare le eventuali aree di miglioramento e tutti gli addetti sono incoraggiati a formulare suggerimenti in tal senso.

Ben chiara deve quindi essere la "vocazione" dello Studio (o **missione**) e precisamente la **creazione di valore**: per il Cliente, ovviamente, la cui soddisfazione costituisce il *focus* dell'attività stessa dello Studio, ma anche per ogni singolo componente dello stesso Studio oltre che per i diversi stakeholders. Infine, missione di **Studio Uniconsulting** è quella di tutelare il Cliente e di durare nel tempo.

Per raggiungere tale obiettivo lo Studio ha definito la seguente Politica della Qualità:

1. **Sistema Qualità** Mantenere aggiornato un Sistema di Qualità aziendale Certificato, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 che si proponga come concreto aiuto nella diffusione di valori condivisi e nel perseguimento della missione aziendale. Per favorire il monitoraggio degli impegni la Direzione stabilisce alcuni indicatori ed obiettivi misurabili, che definisce e rivede nel corso del riesame della Direzione.

All. DIR 01

Ed.1 Rev. 00

Del 02/2021

Pagina: 2 di: 2

2. **Qualità e miglioramento** Svolgere un'attività di miglioramento continuativo della Qualità definendo metodi, programmi e indicatori per ottimizzare i processi. Cercare, inoltre, tramite azioni mirate di ridurre le criticità sia interne che di servizio per evitare il più possibile reclami e problemi legati alla Qualità del servizio.
3. **Customer satisfaction** Identificare le esigenze e le aspettative del Cliente in modo da poterlo soddisfare completamente e mantenere alto il livello di soddisfazione, massimizzando il rapporto fiduciario con il cliente.  
Personalizzare e specializzare gli interventi, rispondendo in modo mirato alle richieste specifiche dei clienti, monitorare il grado di Soddisfazione e Fidelizzazione del Cliente al fine di migliorare la Qualità percepita esternamente, prevenire i reclami e rispettare i termini di consegna, garantendo al cliente un servizio in linea con le aspettative.
4. **Collaboratori** Sensibilizzare il proprio personale verso standard qualitativi elevati, garantendo l'aggiornamento continuo degli operatori.
5. **Gamma Servizi** Offrire una gamma di servizi in grado di soddisfare qualsiasi richiesta prestando particolare attenzione ai requisiti impliciti ed espliciti dei Clienti.

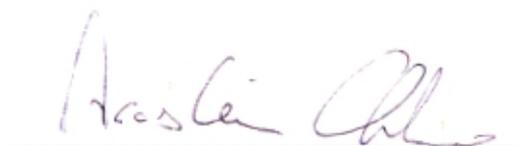
La Qualità crea reputazione e affidabilità. E' necessario l'impegno di tutti i collaboratori aziendali per assicurare che la Politica di Qualità venga recepita, realizzata e divulgata.

Ogni persona, operante all'interno dello Studio, è chiamata a partecipare attivamente all'impegno derivante da questa politica: la consapevolezza ed il senso di responsabilità di ciascuno devono essere sempre alimentati dalla certezza di ottenere un'ottimizzazione costante delle proprie prestazioni.

Il processo di miglioramento continuo si fonda sia sull'impiego di metodologie mirate che sullo scambio efficace delle conoscenze. La Direzione aziendale promuove la Politica della Qualità e si accerta che la Politica della Qualità venga assimilata e condivisa.

Pertanto: **il successo di Studio Uniconsulting non costituisce lo scopo della sua attività** bensì un efficace strumento di misurazione del corretto svolgimento dell'attività. Espresso diversamente: il successo dello Studio misura la capacità di quest'ultimo di ben perseguire la propria **missione**.

Somma Lombardo, 22 Febbraio 2021



(firma)