



## POLITICA DELLA QUALITA'

ALL

REV. 00

DATA 25/05/2023

La direzione della *DMA SRL* si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di *DMA SRL*. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata soddisfazione degli utenti.

Gli obiettivi che si pone la *DMA SRL* sono:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, incentivi salariali, ridotta (o nulla) contenziosità con clienti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- la cura della comunicazione verso il cliente;**
- l'assistenza al cliente;**

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

- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

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

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Cellino Attanasio, lì 25/05/2023

La Direzione

Il RSQ



CCIAA TERAMO  
R.E.A. TE - 175410

C. Stampalone snc - 64036 Cellino Attanasio (TE)  
Tel. 08611857796  
Cod. Fisc./P. Iva 02057700969