Politica e Mission - All. 5B

Politica della Qualità

Per un'azienda come PRINCIPAL RELOCATION COMPANY la completa soddisfazione del Cliente e dei suoi requisiti è un obiettivo primario, da cui dipendono strettamente l'immagine ed il successo dell'organizzazione. Per tale motivo, fin dalla sua costituzione la PRINCIPAL RELOCATION COMPANY ha sempre operato, anteponendo a qualsiasi altra considerazione la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei clienti.

PRINCIPAL RELOCATION COMPANY ha ritenuto, quindi, necessario introdurre, come decisione strategica, ed applicare formalmente, a garanzia e riprova della correttezza del proprio modo di operare, un proprio Sistema Gestionale coerente con i requisiti specifici richiesti dalle Norme e Regolamenti Nazionali e Regionali emanate relativamente all'accreditamento istituzionale, e conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015, riconosciuta a livello internazionale. Tale sistema si basa sull'approccio per processi, stabilito dalla norma di riferimento. Quanto sopra, nella convinzione che la rispondenza a tali Norme, oltre a fornire evidenza oggettiva dei livelli di qualità già raggiunti dai processi produttivi, permette di perseguire il miglioramento continuo, sulla base di modelli organizzativi innovativi, erogando così servizi sempre più efficienti. Il Sistema Gestionale della PRINCIPAL RELOCATION COMPANY è applicabile ai **"Servizi di assistenza alle imprese per la re location di famiglie straniere in Italia"**

La mission della PRINCIPAL RELOCATION COMPANY è**:**

erogare

"Servizi di assistenza alle imprese-multinazionali e/o individuali per la relocation e immigration in Italia"

In piena coerenza con tali principi, la Direzione della PRINCIPAL RELOCATION COMPANY ha definito i propri obiettivi generali per la qualità come segue:

- alla appropriatezza alle finalità ed al contesto organizzativo
- alla soddisfazione dei requisiti cogenti applicabili
- all'impegno verso il miglioramento continuo

- alla determinazione aziendale di riconoscere la propria dipendenza dalle Parti interessate, di capirne le esigenze attuali e future e di rispettarne le attese;
- alla volontà della presidenza e dei responsabili di funzione di impegnarsi direttamente per realizzare unità di intenti nell'organizzazione ed un clima collaborativo per la progettazione, attuazione del sistema di gestione della qualità;
- alla valorizzazione e al coinvolgimento del personale, per un ampio utilizzo delle capacità attuali e potenziali;
- all'orientamento a vedere l'azienda come un sistema di processi tra loro collegati e finalizzati ad ottimizzare le risposte all'esterno;
- alla consapevolezza che la riduzione degli sprechi e il miglioramento continuo dei processi e dei prodotti è essenziale per restare sul mercato a lungo termine;
- alla determinazione di basare le decisioni aziendali sull'analisi tempestiva di dati attendibili;
- all'impostazione di rapporti di reciproco vantaggio con i fornitori, ottimizzando le possibili sinergie.
- Migliorare i processi di comunicazione con i clienti interni ed esterni;
- Ottimizzare l'uso delle risorse organizzative, tecnologiche e finanziarie;
- Promuovere la formazione di tutte le risorse impiegate per migliorare continuamente il servizio;
- Assicurare al sistema gestionale le risorse necessarie al suo funzionamento; Realizzare un miglioramento continuo del servizio erogato e dell'organizzazione interna, sulla base di obiettivi predeterminati, definiti dalla direzione in sede di riesame del sistema della qualità, attuando opportune azioni preventive e correttive;
- Curare la diffusione e la comprensione all'interno dell'azienda della presente politica per la qualità e lo sviluppo della crescita professionale del personale, creando una leadership in grado di mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale stesso sul perseguimento degli obiettivi della qualità;
- Riesaminare periodicamente la politica per la qualità per valutarne l'idoneità, apportando, se necessario, eventuali modifiche;
- Tenere in considerazione, le indicazioni provenienti da associazioni e comitati e,in maniera prioritaria, i suggerimenti raccolti direttamente dagli utenti attraverso i questionari di customer-satisfaction, e il modello reclami clienti che sono disponibili in accettazione, analizzando

mensilmente gli stessi e applicando azioni correttive sulle criticità segnalati dagli utenti.

Gli obiettivi afferenti la Politica che PRINCIPAL RELOCATION COMPANY intende raggiungere nel corso del triennio riguardano:

- Consolidamento e miglioramento della posizione sul mercato di riferimento, incrementando gli utili;
- Raggiungimento di una competitività economica che soddisfi le esigenze di una buona gestione e un giusto rapporto prezzo/qualità nei servizi forniti;
- Fidelizzazione della clientela storica ed acquisizione di nuova, cercando di soddisfare i requisiti contrattuali, le necessità e le attese dei Clienti a costi competitivi;
- Aumento del coinvolgimento e della competenza professionale ad ogni livello aziendale;

L'idoneità della politica della qualità è rivalutata dalla Direzione in occasione dei riesami e della ridefinizione delle strategie aziendali.
La Politica della qualità è disponibile come informazione documentata presente:

a) diffusa, compresa ed applicata in azienda mediante incontri di informazione, esposizione, a cura del RGQ, di idonee informative
b) comunicata all'esterno e disponibile alle P.I. tramite pubblicazione sul proprio sito web, ove possibile o in alternativa tramite affissione in bacheca.

Per il conseguimento degli obiettivi esposti, la PRINCIPAL RELOCATION COMPANY mette in opera tutte le risorse di cui dispone, avvalendosi, quando necessario, anche di risorse esterne, al fine di acquisire le conoscenze specialistiche di supporto. Il Personale della PRINCIPAL RELOCATION COMPANY condivide gli obiettivi e si impegna a realizzarli.

Data 02.02.2024

Fima CEO

_____