

<p>Consult Service Company Srl</p>	<p>Politica Aziendale per la Qualità</p>	<p>Firenze, 14/01/2018</p>
---	---	----------------------------

➤ **Dichiarazione**

La Consult Service Company (CSC) Srl ritiene il perseguimento della Qualità obiettivo strategico dell'azienda e pertanto intende fornire ai principali interessati – **Clienti, Consumatori e Personale** - servizi le cui caratteristiche siano sempre rispondenti a quanto richiesto dai vincoli contrattuali e legislativi, e la cui realizzazione risulti ottimizzata in termini di risorse umane, tecniche ed economiche.

Per molti aspetti gli interessi delle parti coincidono e determinano i punti sui quali il sistema qualità della CSC deve indirizzare i suoi sforzi.

In particolare CSC si propone di aumentare il grado di soddisfazione dei Clienti, Consumatori e Personale; di ottenere sempre più significativi riconoscimenti, continuando ad operare sempre in una fascia di mercato in cui si riconosce.

➤ **Parti interessate e loro requisiti:**

la politica etica della CSC si basa essenzialmente sul **rispetto**: cosa facciamo è importante, ovviamente, ma il “come” lo è ancora di più .

• Rispetto delle aziende **clienti** che hanno deciso di riporre la loro fiducia nei servizi CSC:

al centro della nostra missione vi è la soddisfazione delle necessità del cliente, con particolare attenzione ai risultati ottenuti, al servizio fornito, alla tutela dell'immagine del committente, al rispetto della normativa vigente.

• Rispetto per tutti i soggetti **consumatori** con i quali quotidianamente si viene in contatto:

Csc ha scelto di associarsi a Unirec principalmente per la sua politica di sviluppo associativo: attraverso rigide griglie di ingresso e permanenza nel proprio ambito, Unirec fornisce la garanzia a tutti i clienti che, avvalendosi di un'impresa associata, hanno la certezza di affidarsi a un soggetto selezionato, che opera in totale trasparenza e rispetto degli standard di qualità.

Csc aderisce in maniera piena e convinta e al Codice di Condotta stilato dal Forum Unirec-Consumatori¹.

A tal fine, Csc si impegna a promuovere, tra tutti i suoi dipendenti e collaboratori, un'adesione totale ai principi espressi dal Codice di Condotta.

• Rispetto per ogni **persona, dipendente o collaboratore**:

in CSC le persone rappresentano un valore assoluto e imprescindibile: è grazie al loro personale contributo che l'azienda può mantenere e migliorare i propri standard di qualità e confermare il proprio posizionamento e credibilità sul mercato.

Con questa consapevolezza, ogni persona che rivesta ruolo di responsabilità è tenuta a:

- Garantire condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale
- Coinvolgere tutte le persone nel raggiungimento degli obiettivi comuni
- Diffondere le informazioni, stimolare il lavoro di gruppo e la collaborazione interfunzionale
- Comprendere e soddisfare, compatibilmente con le necessità aziendali, le esigenze personali e familiari di ciascuno
- Valorizzare la crescita professionale e personale delle risorse umane, stimolandone l'orientamento verso livelli di eccellenza e comportamenti eticamente corretti

In particolare i Team leader sono tenuti a incentivare il lavoro di squadra fra i collaboratori, a motivarli e coinvolgerli, ad operare per la costruzioni di gruppi interfunzionali efficienti ed efficaci, in modo che ciascuno senta di partecipare, con professionalità, collaborazione e correttezza, ai risultati CSC.

Consult Service Company Srl	Politica Aziendale per la Qualità	Firenze, 14/01/2018
--	--	---------------------

➤ **Modalità operative**

La certificazione ISO-9001-2015 appare in linea con le nostre esigenze: accelerare l'ottimizzazione e la modernizzazione di una società di servizi, già elastica per natura, che dovrà competere con un mercato prossimo a grandi aggregazioni, con conseguente probabile aumentata aggressività dei competitors. Disporre, in accordo con le linee della nuova ISO, di procedure avanzate che possano risultare di maggiore efficienza dà un valore aggiunto indispensabile per la nostra crescita

➤ **Gli impegni della Direzione**

La Direzione si impegna a

- garantire costantemente un ruolo attivo e di guida per il rispetto delle prescrizioni della normativa applicabile;
- individuare opportune capacità professionali e valorizzare quelle già esistenti all'interno della CSC srl attraverso adeguate attività di reclutamento, formazione e addestramento.
- individuare e garantire i mezzi e le attrezzature necessarie per il corretto svolgimento delle attività
- verificare costantemente l'efficacia e l'efficienza del SGQ individuando i punti critici, proponendo azioni di miglioramento monitorando i processi attraverso opportuni indicatori, coinvolgendo in ciò le funzioni responsabili della CSC srl.

➤ **Diffusione**

La Direzione si impegna ad attuare la piena diffusione e spiegazione attraverso il proprio rappresentante, a tutti i livelli organizzativi, della presente Dichiarazione per la Politica della Qualità affinché tutte le funzioni coinvolte vengano rese partecipi degli obiettivi prefissati.

Il presente documento verrà reso disponibile a tutto il personale sulla rete interna aziendale intranet.csc.it affinché sia sempre presente in ciascuno la determinazione al raggiungimento degli obiettivi.

Verrà inoltre reso disponibile per i Clienti e i Consumatori sul sito aziendale www.csc.it

➤ **Responsabilità**

La Direzione esige da tutti i propri collaboratori l'applicazione costruttiva di quanto prescritto nel Manuale della Qualità e nei documenti ad esso connessi.

Firma RAD:

¹UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito) ha ufficialmente costituito la Fondazione FORUM UNIREC-CONSUMATORI, di cui fanno parte Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino, Associazione Difesa Orientamento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, Unione Difesa Consumatori al fine di garantire una collaborazione permanente