

DA:  
DIREZIONE

A:  
TUTTO IL PERSONALE INTERNO

## OGGETTO: Diffusione della Politica per la Qualità

Il Centro Servizi Fiscali di Milano S.r.l. considera come valori i seguenti obiettivi che possono essere così riassunti:

- la piena soddisfazione delle risorse umane;
- il miglioramento continuo dei processi e dei servizi;
- il miglioramento della comunicazione interna all'azienda;
- la crescita continua, in termini di professionalità, competenza e affidabilità di tutte le Risorse Umane;
- il consolidamento dei valori "associativi";
- il miglioramento dell'efficienza dell'Organizzazione nei confronti dei Soci;
- l'affidabilità di gestione sui servizi erogati;
- il benessere fisico, sociale e mentale di tutti coloro che collaborano nell'attività del Centro Servizi Fiscali di Milano.

La realizzazione di tali obiettivi ha spinto l'azienda alla costituzione al suo interno di un Sistema Qualità, conforme alle norme **UNI EN ISO 9001 ed. 2015**, con l'impegno di garantire la massima soddisfazione del Cliente.

La Direzione Aziendale è impegnata nel raggiungimento di essi garantendo che ogni risorsa umana sia consapevole e tenda al perseguimento dei medesimi.

Inoltre l'impegno del Centro Servizi Fiscali di Milano S.r.l. è quello di:

- mantenere la certificazione acquisita assicurando il costante aggiornamento del Sistema rispetto all'evoluzione dell'organizzazione interna al fine di renderlo sempre più uno strumento utile per la gestione dell'azienda;
- formare, aggiornare e motivare i propri collaboratori;
- avere una maggiore visibilità sul territorio con una presenza capillare;
- gestire al meglio gli appuntamenti dei diversi servizi;
- analizzare la Soddisfazione del Cliente sui servizi offerti;
- definire e monitorare gli obiettivi volti al miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi erogati;
- fidelizzare i clienti offrendo prodotti e servizi dedicati;
- sondare il mercato alla ricerca di nuovi servizi da offrire;
- rendere centrale il ruolo del cliente, tenendo a soddisfare pienamente le sue aspettative sia per le esigenze presenti che per quelle future.

Per garantire gli impegni sopra descritti l'azienda ha:

- assegnato responsabilità a tutti i livelli organizzativi attraverso idonee procedure;
- selezionato in modo oculato e continuo i Fornitori e li monitorerà nel tempo;
- realizzato e mantenuto un sistema di controllo della documentazione prodotta e ricevuta;
- monitorato l'avanzamento dei piani d'azione attraverso appositi indicatori, audit, e decisioni inserite nel riesame.
- introdotto azioni correttive necessarie a garantire che non insorgano problemi, e in caso contrario che ne vengano rimosse definitivamente le cause;



## POLITICA PER LA QUALITA'

AM01

Rev. 6

Del 01 .01.17

- individuato i rischi di ogni processo e attuato azioni per la loro eliminazione, riduzione o per tramutarli in opportunità;
- individuato le opportunità che offre il mercato e intrapreso azioni al fine di coglierle;
- organizzato razionalmente tempi e metodi di lavoro;
- messo a disposizione un ambiente di lavoro adeguato.

La Direzione è impegnata in prima persona nel rispetto e nell'attuazione di questa politica e nella diffusione dei valori enunciati.

La Direzione si impegna a rendere pubblica questa politica tramite il portale intranet aziendale.

Nell'ottica del miglioramento continuo, il Centro Servizi Fiscali di Milano S.r.l. si accinge a compiere nuovi ed importanti progressi e confida nel massimo impegno di tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi aziendali e nell'applicazione di quanto prescritto nel Manuale della Qualità, nelle Procedure aziendali e nei documenti ad esso connessi.

La Direzione

\_\_\_\_\_ Firma depositata in sede \_\_\_\_\_