

La Direzione della ditta Lampar Autotrasporti Sas di Bolzano (BZ) riconosce la necessità di stabilire e mantenere operativo un Sistema Qualità applicabile alle attività svolte dalla Società e conforme ai requisiti:

- della Norma UNI EN ISO 9001:2015;
- delle norme cogenti;
- dei Clienti;
- autodefiniti nell'ambito dell'organizzazione.

Tale Sistema Qualità deve assicurare il consolidamento e lo sviluppo della posizione della Società nel settore di mercato in cui opera. Il raggiungimento di tale obiettivo richiede l'attivazione di strategie atte ad assicurare:

- Il coinvolgimento e il sostegno della Direzione;
- La massima attenzione alle esigenze e alle attese dei Clienti;
- L'identificazione dei processi all'interno dell'organizzazione e la definizione della sequenza e dell'interazione fra i vari processi aziendali;
- Il miglioramento continuo e misurabile delle prestazioni di tutta la struttura aziendale;
- Il coinvolgimento e la motivazione delle risorse umane;
- Attività che rispettino sicurezza e ambiente;
- La certificazione di terza parte del Sistema Qualità e il suo mantenimento.

L'obiettivo base e costante della politica della Società deve essere quello di garantire la **SODDISFAZIONE DEI CLIENTI** raggiungibile col **MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA' AZIENDALE**.

Migliorare la Qualità significa, in ottica del Cliente, migliorare: **Servizio**.

**MIGLIORARE IL SERVIZIO** significa, nei riguardi dei Clienti, fissare e rispettare i termini di consegna, la flessibilità nei rapporti, la capacità di proporre soluzioni valide, la disponibilità e la prontezza degli interventi. Significa anche proporre una formazione tecnica continuativa a tutti i livelli e esprimere una buona sensibilità commerciale. Migliorare da parte di tutti il servizio al "cliente interno", vuol dire: fare il proprio lavoro bene ed in una volta sola, mettendo chi nell'Azienda utilizza i nostri risultati nelle condizioni migliori per fare bene il suo lavoro ed impattando positivamente sul servizio al "cliente esterno".

Tutto ciò, traducendosi in maggior COMPETITIVITÀ dell'impresa, ci deve permettere di consolidare e/o migliorare il nostro posizionamento sul mercato di riferimento. Il convinto e consapevole contributo individuale, garantisce la continuità e lo sviluppo aziendale in un contesto di forte dinamicità.

Il Sistema Qualità aziendale, stabilito nel Manuale della Qualità, è anche uno strumento per migliorare l'organizzazione dell'impresa, documentandone i progressi e stabilendo le regole di buon comportamento che tutti sono tenuti a rispettare. Il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento assegnati richiede l'impegno, a tutti i livelli dell'organizzazione, per l'attivazione e il mantenimento dei seguenti strumenti gestiti nell'ambito del Sistema Qualità:

- Il Piano di Miglioramento (Piano operativo): emesso annualmente dalla Direzione che assegna determinati obiettivi funzionali al miglioramento continuo è presente nel Riesame
- La Formazione del personale
- Un Sistema Premiante correlato al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento

Data:

La Direzione:

30/09/2020