



Studio Violi S.r.l., per desiderio della Direzione (AU), tramite il RdD, con l'assistenza del RSGQ, ha confermato la volontà del mantenimento della certificazione del proprio SGQ secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Per assicurare allo Studio sempre di più un futuro con valore aggiunto e visibilità, l'obiettivo è quello di essere riconosciuti dai Clienti come il loro "esclusivo" fornitore di servizi nei campi di attività dello Studio stesso, in affiancamento al loro personale interno; la nostra mission è, infatti quella di fornire ai nostri Clienti, il miglior servizio possibile a prezzi di mercato.

Per riuscire nell'intento, Studio Violi S.r.l. si pone i seguenti obiettivi di carattere strategico e prioritario:

1. Assicurare il soddisfacimento delle esigenze ed aspettative dei Clienti, delle esigenze interne dello Studio, nonché perseguire la penetrazione sul proprio mercato di riferimento tramite l'attenta definizione dei requisiti per la qualità del servizio proposto e dei processi aziendali per ottenerlo e il controllo dei relativi risultati *(tale obiettivo è perseguito e monitorato individuando il professionista responsabile per lo svolgimento di ogni pratica - che tiene i collegamenti con il Cliente - ed utilizzando, ad esempio, indicatori legati al mantenimento del numero di clienti storici, ai reclami, alle non conformità interne, alla percentuale di ordini dai nuovi clienti rispetto alle offerte, alla percentuale di ordini rispetto alle offerte);*
2. Perseguire e potenziare la qualità del servizio erogato attraverso l'impiego efficace delle risorse umane, tecnologiche e dei materiali, in un processo di miglioramento continuo della gestione aziendale *(tale obiettivo è perseguito e monitorato valorizzando tutte le risorse umane, con la partecipazione a fiere, convegni e corsi per garantire conoscenze costantemente aggiornate nei campi di intervento e di attività dello Studio per svolgere i nostri servizi, pianificando e programmando gli interventi ed utilizzando indicatori legati alle azioni correttive/preventive ed alle non conformità interne);*
3. Migliorare il livello economico raggiunto rapportato alle dimensioni dello Studio e al mercato di riferimento *(tale obiettivo è valutato utilizzando indicatori legati al fatturato);*
4. Confermare, in un'ottica di miglioramento continuo, la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001: 2008 da parte di un Ente terzo che possa garantire sia la conformità del sistema stesso sia un incremento dell'immagine aziendale nei confronti del Cliente e dei fornitori *(tale obiettivo è valutato tramite l'analisi e la rapida risoluzione degli eventuali commenti e delle aree di miglioramento rilevate dall'Ente di certificazione).*

Rispetto alla Politica per la Qualità ed al perseguimento dei suddetti obiettivi lo Studio è impegnato a:

- far conoscere, attuare e sostenere la propria politica per la qualità a tutti i livelli dell'organizzazione mediante adeguata informazione e formazione delle proprie risorse umane
- far conoscere, attuare e sostenere la propria politica per la qualità alla clientela mediante adeguata informazione e comunicazione
- rendere disponibili e valutare le necessità di risorse adatte e necessarie per soddisfare i requisiti per la qualità
- approfondire, tenendo conto dei tempi prescrittivi, le novità legislative cogenti e volontarie nei campi di intervento dello Studio e in nuovi campi a questi vicini in modo integrato, portandole a conoscenza della Direzione dei Clienti ed dei loro referenti interni, per un miglioramento continuo
- fornire maggiore valore aggiunto ai Clienti rendendosi disponibili a rispondere alle loro problematiche e quesiti in ottica di "problem solving"

In sede di riesame da parte della Direzione il RSGQ riporta alla Direzione quanto raccolto ed elaborato, in modo che possano essere definiti anche ulteriori eventuali indici che migliorino continuamente il presidio dell'efficacia dei processi e del servizio.

Modena, lì 15/06/11

L'Amministratore Unico (AU)