

La Direzione della FAST.EST S.r.l. si propone di:

- soddisfare un'alta varietà di richieste;
- fornire servizio di consulenza tecnica nella fase di offerta del servizio;
- assicurare alta flessibilità nell'acquisizione degli ordini;
- curare la pianificazione delle consegne per assicurare il rispetto dei tempi e la soddisfazione del Cliente finale;
- fornire un servizio di logistica professionale ed integrato con l'installazione degli elettrodomestici ed il trasporto di rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE);
- utilizzare idonee procedure di controllo dei processi per assicurare efficacia ed efficienza nell'erogazione del Servizio;
- perseguire l'innovazione continua di servizi, automezzi, procedure ed istruzioni operative per garantire elevati standard di qualità.

La Direzione è consapevole che per raggiungere tali obiettivi è necessario adottare un sistema di valori conosciuti e condivisi da parte di tutti i componenti dell'organizzazione che indirizzino le attività di ognuno verso la più completa soddisfazione del cliente.

In particolare, la Direzione pianifica e controlla tutte le azioni che consentono di:

- valorizzare al massimo le capacità e competenze del personale fornendogli mezzi idonei per il perseguimento degli obiettivi affidati, ivi inclusa la formazione;
- stimolare l'iniziativa e convogliare il personale negli obiettivi aziendali di miglioramento del livello qualitativo dell'offerta;
- pianificare idonei investimenti per l'acquisizione di automezzi, impianti, software e hardware aggiornati con i migliori standard di mercato;
- adottare un linguaggio e procedure comuni per evitare l'insorgere di reclami e non-conformità;
- rispettare le normative tecniche, le direttive e le leggi applicabili all'organizzazione e ai servizi;
- realizzare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sereno.

Nel rispetto di tali principi generali il programma di qualità aziendale identifica degli obiettivi annuali che vengono successivamente tradotti in obiettivi specifici ai singoli Responsabili di Funzione. Il grado di soddisfacimento di tali obiettivi sarà controllato direttamente dalla Direzione. Gli stessi responsabili devono assicurare che la Politica qui espressa venga diffusa, compresa e attuata a tutti i livelli.

La Direzione fissa per appropriati livelli e funzioni gli obiettivi della Qualità e tali obiettivi sono misurabili e coerenti con la politica della Qualità e sono comunicati ai vari destinatari.

Rev.	Data	Causa della Revisione	Emesso da: Resp. Sistema Qualità	Approvato da: Direzione
0	4.4.24	Prima emissione	 Pier Luigi Urbani	Poncina Simone

La Direzione di FAST.EST S.r.l. si pone i seguenti obiettivi:

- l'individuazione del Cliente e delle Parti Interessate, in quanto queste ultime partecipano al complessivo successo dell'Organizzazione,
- l'individuazione e la gestione dei Rischi per l'Organizzazione, come strumento aumentare la propria proattività e limitare le cause di insuccesso dei propri Processi,
- la soddisfazione delle aspettative del Cliente in termini di:
 - ✓ risposte tempestive alle richieste,
 - ✓ servizi che soddisfano le sue esigenze,
 - ✓ velocità di soluzione dei problemi,
 - ✓ rispetto dei tempi di consegna
- la riduzione delle anomalie riscontrati nell'attività di erogazione del servizio
- il monitoraggio delle competenze del personale in modo che sia sempre allineato con le necessità definite dall'azienda e derivanti dalle innovazioni di prodotto e dall'implementazione di nuovi Processi
- il miglioramento costante della qualità del servizio,
- l'abbassamento costante del proprio impatto sul cambiamento climatico.

Il Sistema sarà soggetto ad interventi di miglioramento eseguiti a seguito di:

- variazioni all'Analisi del Contesto aziendale,
- variazioni all'Analisi dei Rischi per l'Organizzazione,
- rilevazioni di non conformità,
- Audit Interni, effettuati per controllare periodicamente l'andamento del sistema di gestione della qualità,
- reclami dei Clienti,
- proposte del Personale e delle Parti Interessate,

Tutte queste azioni contribuiranno a mantenere corretto ed aggiornato il sistema di qualità aziendale nell'ottica del miglioramento continuo e concorreranno a realizzare l'obiettivo della Direzione che è quello di produrre in conformità alle specifiche di progetto, o a quanto concordato con il Cliente, ottenendo prodotti tendenti a zero difetti e riducendo al minimo gli errori nell'erogazione del servizio.

L'intero Sistema di Qualità verrà sottoposto a Riesame da parte della Direzione almeno una volta all'anno, tale riesame sarà documentato e da esso emergeranno le iniziative tendenti al miglioramento continuo del sistema stesso.