

## **DOCUMENTO DI POLITICA DELLA QUALITA'**

Lo scopo di **DUAL** è quello di operare nel campo della installazione di impianti di sicurezza e telecomunicazioni, curandone tutti gli aspetti particolari.

L'obiettivo della qualità che la Ditta intende perseguire è dunque quello di fornire prodotti che incontrino la soddisfazione del Cliente (intendendo per prodotti l'insieme delle attività necessarie per la realizzazione e messa in opera di un determinato prodotto) individuando, nei limiti definiti dai documenti contrattuali, le soluzioni più efficaci e di migliore affidabilità.

La soddisfazione del Cliente viene perseguita attribuendo a ciascuna funzione che abbia influenza sulla qualità finale del prodotto, compatibilmente con le sue capacità e possibilità, dei singoli obiettivi da raggiungere. L'Organizzazione tiene conto delle attese e delle esigenze di tutte le sue parti interessate, del contesto in cui l'Organizzazione opera, dei suoi cambiamenti e dei rischi ad esso correlati sulla base delle regole di mercato di riferimento.

Tali obiettivi dovranno essere valutabili e, quando possibile, misurabili attraverso un opportuno sistema di indici della qualità al fine di verificare il perseguimento ed impostare il relativo programma di miglioramento.

In particolare il raggiungimento di tali obiettivi sarà conseguito mediante:

- a) il rispetto rigoroso delle richieste contrattuali concordate con il cliente;
- b) la prevenzione delle non conformità del prodotto/servizio e del sistema;
- c) la registrazione delle non conformità attraverso procedure stabilite e il l'identificazione delle azioni correttive;
- d) la verifica dell'attuazione delle soluzioni e la misura dell'adeguatezza, del rispetto e dell'efficacia del Sistema Qualità tramite verifiche ispettive, la disponibilità e visibilità delle registrazioni dei dati che costituisce l'evidenza oggettiva della qualità del prodotto/servizio;
- e) la revisione del Sistema Qualità, effettuata con periodicità almeno annuale.
- f) s'impegna a migliorare la qualità del proprio operato così da soddisfare in modo continuo le esigenze e le aspettative della propria rosa di clienti nuovi e potenziali. Per questo motivo si impegna riesaminare ed accertare l'idoneità della propria politica.

Allo scopo di conseguire un razionale perseguimento degli obiettivi precedentemente definiti, **DUAL** ha sviluppato un proprio Sistema di Garanzia della Qualità descritto nel Manuale della Qualità al quale fanno da supporto delle procedure gestionali e tecniche che hanno il compito di definire nel dettaglio le direttive del Manuale stesso.

Il Manuale di Garanzia della Qualità descrive come è strutturato il Sistema Qualità e come è stato implementato all'interno dell'Azienda informando e guidando, attraverso l'ausilio delle Procedure, le attività del personale della Ditta relativamente ai rispettivi compiti e responsabilità per ciò che concerne la Qualità nelle proprie aree di impiego e competenza.

Infine esso costituisce la base per l'approvazione del Sistema Qualità da parte dei Clienti nonché degli Enti di ispezione e/o di certificazione.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>	<b>Sez. 4.2 Sistema di gestione della Qualità</b>	<b>Pag. 2 di 6</b>
---	-----------------------------------	---	----------------------------

La Direzione, per verificare il raggiungimento degli obiettivi indicati, ne effettua il monitoraggio attraverso alcuni parametri che sono formalizzati mediante un Verbale della Direzione a seguito di una riunione della stessa, emesso almeno annualmente.

**L'obiettivo della qualità che la Ditta intende perseguire è dunque quello di fornire prodotti che incontrino la soddisfazione del Cliente individuando, nei limiti definiti dai documenti contrattuali, le soluzioni più efficaci e di migliore affidabilità ed espandere la sua attività attraverso una graduale e costante crescita qualitativa del servizio offerto.**

**Proprio per questo DUAL avverte l'esigenza di aggiornare costantemente le proprie risorse, investendo in formazione, in aggiornamenti, in sistemi avanzati di customer care, con l'obiettivo di ottimizzare l'efficienza e la qualità dei servizi erogati e dei prodotti commercializzati mantenendo costi competitivi.**

Allo scopo di soddisfare requisiti diversi da Cliente a Cliente, il Manuale è inteso come mezzo flessibile suscettibile di essere integrato, quando e come richiesto, da istruzioni supplementari poste in addendum.

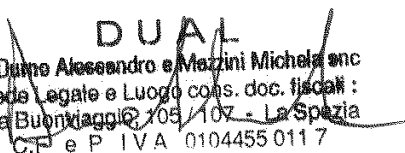
Per il raggiungimento degli obiettivi si ritiene essenziale un coinvolgimento di tutto il personale ed una valorizzazione del suo ruolo in azienda mediante:

- 1) addestramento e sensibilizzazione;
- 2) partecipazione diretta delle risorse aziendali a tutti i livelli, al programma continuo di miglioramento.

La firma su ciascun documento per la Qualità da parte dei responsabili designati è definita come l'assunzione della responsabilità di quanto precisato nel documento stesso relativamente alla propria funzione e per quanto previsto nelle procedure.

La Direzione si impegna a rendere partecipi tutti i collaboratori di questi obiettivi, fornendo una copia delle proprie politiche.

**La Direzione**

  
**DUAL**  
 di Daino Alessandro e Mazzini Michela snc  
 Sede Legale e Luogo cons. doc. fiscali:  
 Via Buonviaggio, 705/107 - La Spezia  
 C.F. e P. IVA 01044550117