

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Blue Assistance S.p.A. considera la continua propensione al miglioramento dei propri processi e del Sistema per la Gestione della Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2015, uno degli strumenti strategici attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business.

L'azienda, in un'ottica di forte orientamento al Cliente, ha definito e implementato una strategia di mercato volta ad individuare i bisogni e le esigenze dei Clienti e si propone di rimanere all'avanguardia aggiornando costantemente la propria offerta e i propri sistemi.

A tale scopo ha individuato all'interno della struttura, le figure chiave per verificare la rispondenza alla norma ISO 9001 e ha definito interventi di verifica periodica sui servizi sia in fase progettuale che in fase di erogazione, tenendo in considerazione:

- i fattori interni ed esterni all'organizzazione che potrebbero influire sull'erogazione del servizio;
- gli stakeholders interessati;
- i rischi e le opportunità che potrebbero presentarsi nel corso dello svolgimento delle attività.

Nel rispetto di questi principi Blue Assistance S.p.a. promuove tutte le azioni necessarie affinché i processi e le attività siano orientati al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Mantenere un Sistema di Qualità aziendale Certificato, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 ed assicurare che tutte le eventuali future revisioni normative vengano recepite.
- Svolgere attività di miglioramento continuativo della Qualità definendo metodi, programmi e indicatori per ottimizzare i processi attraverso il costante investimento di risorse.
- Massimizzare la soddisfazione dei Clienti in ogni momento del contatto con Blue Assistance, monitorandone costantemente il grado di Soddisfazione e Fidelizzazione al fine di migliorare la Qualità percepita esternamente e prevenire i reclami fornendo un servizio di alto valore.
- Sviluppare prodotti e servizi innovativi che soddisfino ed anticipino le aspettative dei Clienti, nel rispetto dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile (ISO 14001)
- Ottimizzare e migliorare il servizio offerto assegnando, al Cliente esterno (Committenza ed Utenza) ed interno, un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'azienda.
- Ricercare nuove tecnologie che possano rendere sempre più efficienti e affidabili i prodotti/servizi offerti, raggiungendo il massimo livello di efficacia e flessibilità.
- Esercitare ogni attività in conformità ai principi e ai valori di etica aziendale definiti nel Codice Etico di Gruppo, che l'azienda ha adottato come parte integrante del proprio modello organizzativo.
- Valorizzare le risorse umane e la loro crescita professionale a tutti i livelli attraverso la definizione di programmi di sensibilizzazione e formazione.
- Diffondere la cultura della qualità, attraverso opportune azioni informative nei confronti dei propri dipendenti/collaboratori per accrescerne la consapevolezza, coinvolgendoli nella definizione di piani di sviluppo per la realizzazione del miglioramento continuo all'interno dell'organizzazione.
- Favorire un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione, permette il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutte le risorse impegnate come parte attiva dell'azienda al raggiungimento degli obiettivi aziendali.
- Adottare un'organizzazione orientata all'approccio per processi che preveda metodi di misurazione delle prestazioni e dei processi del Sistema di Gestione della Qualità, attraverso la definizione di indicatori di monitoraggio.
- Migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità, definendo un quadro strutturato di obiettivi per l'applicazione di approcci innovativi ed efficaci finalizzati all'aumento della competitività aziendale, sulla base di un'opportuna analisi dei rischi ed opportunità derivante dall'analisi del contesto interno ed esterno in cui Blue Assistance S.p.a si trova ad operare.

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

- Agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale ed internazionale ed applicabili al settore di attività dell'impresa.
- Migliorare la sicurezza dei sistemi informativi e preservare le informazioni assicurandone la disponibilità, la riservatezza e l'integrità.

Blue Assistance S.p.A. si impegna a promuovere e a diffondere i principi della Politica della Qualità, rendendoli visibili anche all'esterno attraverso la pubblicazione sul proprio sito web.

La Politica della Qualità è riesaminata e, se necessario, aggiornata in occasione del Riesame della Direzione per accertarne l'idoneità in funzione dei concetti sopra espressi.

**Blue Assistance S.p.A.**