

## POLITICA PER LA QUALITA'

La Qualità è una leva strategica sulla quale **DEF** Italia investe e pone particolare attenzione. Pertanto, si è dotata di Sistemi di Gestione per la Qualità, le cui applicazioni vengono regolarmente verificate e gestite secondo i principi del miglioramento continuo, mettendoci nelle condizioni di rispondere al meglio alle nostre finalità e ai nostri obblighi.

La direzione di DEF Italia S.r.l. si impegna a perseguire una politica organizzativa e gestionale che pone al centro delle attività il cliente, sia interno che esterno.

Lo sviluppo della conformità alla normativa ISO 9001:2015 ha permesso, grazie all'analisi approfondita del sistema aziendale e dei suoi processi, la realizzazione e l'attuazione di attività che offrono una visione più dettagliata del funzionamento aziendale.

In un contesto generale sempre più imprevedibile, di evoluzione rapida delle tecnologie e della società, dobbiamo concentrarci sui nostri obiettivi e sulle nostre strategie. Per far ciò gli obiettivi principali dell'organizzazione sono:

- garantire la sicurezza delle persone e dei beni equipaggiati con le nostre apparecchiature
- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, associata all'incremento dei clienti, all'incremento del fatturato e ad una maggior presenza sul territorio
- soddisfare le aspettative dei nostri clienti in modo permanente considerandoli il cuore dell'azienda
- implementare le risorse, gli strumenti e le informazioni necessarie per raggiungere i nostri obiettivi
- promuovere la collaborazione con le altre aziende del Réseau **DEF** in virtù del miglioramento continuo
- sviluppare le abilità della nostra forza vendita per sfruttare al massimo le risorse della **DEF** Italia e del Réseau **DEF**
- rafforzare l'impegno e il coinvolgimento degli impiegati di fronte all'azienda

[www.defonline.it](http://www.defonline.it)

DEF Italia S.r.l. Via P. Picasso, 30/32 - 20025 Legnano (MI)  
Tel.: +39 0331 74.23.01 - Fax: +39 0331 74.23.90  
C.F./P.IVA: 10466340154 - [info@def-online.it](mailto:info@def-online.it)



- potenziare la nostra attività di servizio per il lancio di nuovi progetti
- rafforzare l'identificazione dei rischi e mettere in atto mezzi di controllo
- consolidare la gestione di situazioni pericolose
- cercare l'adesione di tutti i dipendenti a nuovi strumenti e nuove pratiche, come parte dell'implementazione di progetti di pensiero strategico per adeguare l'azienda ai cambiamenti nel suo mercato e al suo contesto tecnologico e sociale
- posizionarsi come attore del cambiamento
- il rispetto delle condizioni contrattuali, con il miglioramento della catena produttiva (fornitori – DEF Italia - clienti)
- la cura della comunicazione con il cliente
- l'assistenza al cliente, anche attraverso l'adozione di innovazioni tecniche
- misurare periodicamente la soddisfazione dei nostri clienti interni ed esterni
- analizzare e gestire i rischi di malfunzionamento rivedendo offerte e contratti, monitorare e valutare i servizi in outsourcing e gli audit interni
- rafforzare la risoluzione dei processi critici attraverso il monitoraggio dei criteri di vigilanza
- adattare i nostri processi in virtù di miglioramento continuo e dell'approccio "rischi e opportunità" tenendo conto dei vari sviluppi relativi alle parti interessate, ai nuovi strumenti e alle nuove pratiche
- migliorare l'abilità delle nostre soluzioni a riguardo dei bisogni e delle aspettative dei nostri clienti
- migliorare la qualità dei nostri servizi tenendo conto dell'evoluzione dei bisogni e aspettative dei clienti
- il miglioramento continuo del sistema di gestione, attraverso l'analisi di indicatori di efficienza organizzativa e soddisfazione del cliente.
- gli indicatori devono avere degli obiettivi realistici, adeguati alle aspettative dei clienti congiuntamente all'andamento ottimale dell'Azienda

Gli obiettivi per la qualità, coerenti con la politica espressa, sono definiti a partire da quelli globali e mirano al miglioramento continuo di tutti i processi.

[www.defonline.it](http://www.defonline.it)

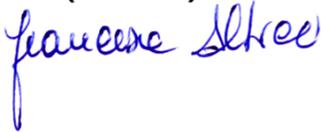
DEF Italia S.r.l. Via P. Picasso, 30/32 - 20025 Legnano (MI)  
Tel.: +39 0331 74.23.01 - Fax: +39 0331 74.23.90  
C.F./P.IVA: 10466340154 - [info@def-online.it](mailto:info@def-online.it)



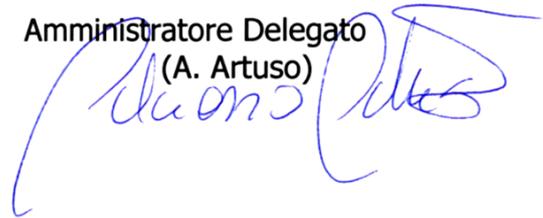
Per portare avanti la nostra politica per la qualità, ci impegniamo a dotare l'azienda di mezzi adeguati affinché possa contare su un gruppo motivato, performante, rispettoso delle persone e a distribuire all'interno dell'azienda i 5 valori del Réseau **DEF** che sono: ricchezza del gruppo, professionalità, ascolto del cliente, il senso dell'innovazione e la creazione di condizioni di una buona comunicazione interna

Tutte queste finalità sono perseguite attraverso un management efficace e lo sviluppo di prodotti e servizi di qualità.

Responsabile Qualità Ambiente e Sicurezza  
(F. Altieri)

A handwritten signature in blue ink that reads 'Francesco Altieri'.

Amministratore Delegato  
(A. Artuso)

A handwritten signature in blue ink that reads 'Artuso'.

[www.defonline.it](http://www.defonline.it)

DEF Italia S.r.l. Via P. Picasso, 30/32 - 20025 Legnano (MI)  
Tel.: +39 0331 74.23.01 - Fax: +39 0331 74.23.90  
C.F./PIVA: 10466340154 - [info@def-online.it](mailto:info@def-online.it)

