

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di Imagine si impegna a perseguire una Politica che pone al centro delle attività il Cliente.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo di IMAGINE quale azienda di servizi. La qualità dei servizi erogati punta ad ottenere la massima soddisfazione della clientela, è quindi fondamentale per la Direzione conoscere il Cliente a fondo, erogare Servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare tutti i presupposti per un'elevata soddisfazione.

In particolare, la soddisfazione del Cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai Servizi offerti, oltre che monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Tutti i Processi e i Servizi vengono puntualmente adeguati alle particolari esigenze della clientela, siano esse implicite o esplicite, rilevate attraverso il contatto diretto dei Project Manager o dalla Direzione.

In un mercato fortemente competitivo, compiamo ogni sforzo per distinguere le nostre prestazioni e garantire un livello di servizio di qualità superiore per tutti gli incarichi che ci vengono affidati.

In particolare, i nostri obiettivi sono:

- **soddisfare le aspettative del Cliente**, osservando scrupolosamente le sue istruzioni e rispettandone i tempi, rispondendo alle domande in modo rapido e preciso, avendo piena responsabilità dei progetti ai quali lavoriamo, puntando alla costante riduzione del numero dei reclami, aumentando il numero di offerte andate a buon fine e il fatturato;
- **migliorare l'immagine e la reputazione di Imagine** sul mercato, consolidando il parco clienti esistente, approcciando nuovi Clienti, incrementando il fatturato, espandendo il raggio della nostra attività sul territorio e penetrando nuove aree di mercato;
- **raggiungere la Qualità desiderata** ad un costo ottimale, nonché mantenere la Qualità raggiunta con un monitoraggio costante del Sistema, mediante Verifiche Ispettive, volte a migliorare e sviluppare in modo continuo i processi e sistemi di controllo, in ottemperanza alle norme UNI EN ISO 9001 e ISO 17100 e UNI 10574 specifiche per i settori delle traduzioni e dell'interpretariato;
- **mettere il massimo impegno per trovare le migliori soluzioni**, anche nel caso di temi particolarmente complessi, combinazioni linguistiche poco comuni, testi di grandi dimensioni e formati non standardizzati;
- **avvalerci in maniera pianificata ed efficiente delle risorse umane** e tecnologiche a nostra disposizione, nonché offrire ai collaboratori opportunità di crescita professionale grazie all'organizzazione di corsi di formazione interni ed esterni.

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della soddisfazione dei Clienti, l'analisi dei reclami e l'analisi degli indicatori di performance individuati e sarà perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale e dei collaboratori.

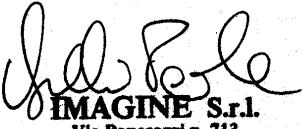
Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere il livello di servizio il nostro fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Imagine Srl è improntato ad un approccio di risk-based thinking che consente all'organizzazione, attraverso l'analisi del contesto e delle aspettative delle parti interessate, di determinare i fattori che potrebbero generare rischi e opportunità e di mettere in atto azioni per minimizzare i primi e avvantaggiarsi dei secondi anticipando le tendenze del mercato.

Obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e divulgati a tutto il personale.

Data 02/02/2018

La Direzione



IMAGINE S.r.l.
Via Panerazzi n. 713
40014 CREVALCORE (Bologna)
Cap. Soc. € 15.000,00 - REA (BO-320068)
C. F. e Reg. Impr. di BO: 03849030378
Partita IVA 00801221201