



POLITICA DELLA QUALITÀ

La Politica della Qualità dell'Azienda LINKEM S.p.A. si traduce nella volontà di perseguire specifici obiettivi, raggiungibili soltanto con l'azione congiunta e integrata di tutte le funzioni aziendali, attraverso la coerenza globale degli obiettivi d'ogni area.

Gli obiettivi che la LINKEM S.p.A. si propone di perseguire sono sintetizzabili in questo modo: *rispondenza alle esigenze del cliente e attenzione focalizzata alla sua soddisfazione.*

In particolare, la rispondenza alle esigenze del cliente si traduce nell'individuare e convertire in requisiti le esigenze esplicite ed implicite del Cliente stesso.

Linkem Spa presterà la massima attenzione e la dovuta trasparenza alla metodologia attuata per gestire fondamentali sviluppi/tematiche aziendali come:

- Tenere sotto controllo i contatti che Linkem riceve dall'esterno: divisi per categoria, ci permettono di visualizzare le esigenze del cliente nelle sue varie forme, di verificarne la corretta gestione e di ricavarne le informazioni necessarie al miglioramento.
- Analizzare le chiamate al fine di vedere come vengono gestite e migliorarci.
- Prestare la giusta attenzione alle attività che richiedono l'utilizzo di personale umano oltre al supporto informatico.
- Feedback clienti per valutare le loro aspettative e i problemi da essi percepiti.
- Tenere sotto controllo le segnalazione dei clienti attraverso la gestione dei Ticket
- Migliorare la performance di rete

L'attenzione verso questi aspetti sarà fondamentale e contribuirà a raggiungere i seguenti obiettivi:

- Pianificare e gestire i processi aziendali al fine di raggiungere la massima efficacia ed efficienza;
- Trovare rapidamente soluzioni ai problemi del cliente garantendo efficacia, tempestività ed efficienza nell'esecuzione degli interventi ed il continuo miglioramento del processo produttivo;
- Rispettare le leggi in vigore e la normativa contrattuale;
- Impegnarsi a rendere disponibili i documenti di registrazione della qualità come testimonianza dell'assoluta trasparenza nella gestione della qualità dei servizi;

La formazione delle risorse, obiettivo primario per Linkem spa, è alla base delle attività per il raggiungimento degli obiettivi sopra descritti.

Per questo motivo viene data primaria importanza all'inserimento e alla formazione del personale, nonché alla disponibilità di risorse adeguate.

La formazione delle risorse umane si basa essenzialmente su:

- la cultura (come cambiamento di mentalità aperta alla filosofia della Qualità);
- l'atteggiamento (come approccio nei confronti della Qualità e delle relazioni interpersonali);
- la professionalità (come conoscenza di base e specifica delle singole attività);
- l'azione (come capacità di svolgere le proprie mansioni in autonomia).

Importanza primaria per Linkem Spa riveste anche la selezione e monitoraggio di fornitori qualificati, aspetto che viene considerato quindi come un obiettivo da perseguire. Inoltre sono da considerarsi obiettivi intrinseci dell'azienda:

- l'incremento delle BTS on air
- l'incremento dei clienti attivi
- il miglioramento delle sedi aziendali e delle postazioni di lavoro
- l'adeguamento alle leggi cogenti

- la standardizzazione dei processi aziendali in riferimento a schemi di certificazione specifici sulla sicurezza sul lavoro, sull'ambiente, la corruzione e il Dlgs 231/01

La nostra strategia si identifica nel fondamentale miglioramento continuo, che si può conseguire attraverso il miglioramento del servizio da noi offerto, dei processi, dell'organizzazione, della professionalità e della cultura, nonché attraverso la riduzione delle non conformità, la prevenzione degli errori e l'eliminazione dei difetti, ottenendo, in tal modo, la riduzione dei costi e la piena soddisfazione dei nostri clienti.

Il Sistema Qualità da noi attuato, armonizzato secondo lo spirito della norma UNI EN ISO 9001: 2015, è lo strumento necessario per garantire il raggiungimento degli obiettivi da noi prefissati.

La Direzione nomina il Rappresentante della Direzione per la Qualità (RD) e gli conferisce autorità e mezzi per l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità. RD rappresenta il Cliente all'interno dell'azienda nei confronti delle altre funzioni aziendali. La Direzione favorisce l'applicazione, il miglioramento e lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità e si adopera affinché i principi della qualità totale, contenuti nel Manuale, procedure ed istruzioni siano divulgati, compresi e condivisi da tutti i dipendenti e collaboratori.

Roma, 04/06/2021