

Lazzari Lecco	MANUALE DELLA QUALITA' RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE	MDQ CAP. 05 Rev.: 4 Data: 18 giu. 19 Pag.: 13 di 15
------------------	--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

POLITICA PER LA QUALITA'

La Lazzari S.r.l. nasce nel 1955 in provincia di Lecco e da allora opera come attore qualificato a servizio sia dei propri clienti sia delle parti interessate pubbliche e private rappresentando un **punto di riferimento riconosciuto e sicuro sul mercato del confort termico**. In tale contesto, la Lazzari S.r.l. considera obiettivo prioritario della propria Politica per la Qualità il **soddisfacimento dei requisiti dei propri clienti e delle aspettative delle Parti interessate ritenute rilevanti**. Ritiene inoltre e in particolare che, **l'eccellenza nella qualità del prodotto/servizio** fornito al Cliente sia la base della propria attività imprenditoriale e rappresenti la principale garanzia per il futuro, sia per la conquista e il mantenimento di quote importanti di mercato, sia per il recepimento e il mantenimento delle migliori risorse umane. Nell'ambito di una strategia evolutiva volta al **miglioramento continuo** delle prestazioni dei propri **processi aziendali** e nel rispetto dei **requisiti sia cogenti sia volontari** applicabili alla propria attività, allo scopo di rispondere al meglio alle esigenze sopra delineate dei propri Clienti e delle Parti interessate ritenute rilevanti, la Direzione generale ritiene pertanto essenziale operare secondo le procedure di un **Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001 : 2015** che, nello specifico, è applicato ai propri servizi di:

*Commercializzazione di prodotti/servizi per il "confort termico" (riscaldamento e climatizzazione)
Esercizio e manutenzione di impianti termici e di climatizzazione*

In base a tali premesse, l'impegno della Lazzari S.r.l. si concretizza nel:

1. Fornire **servizi specializzati di installazione e manutenzione di impianti termici**, sia per il riscaldamento sia per il raffrescamento degli ambienti interni, avendo cura di impiegare prodotti e servizi che rispondano ai **requisiti di qualità dettati dal contesto**, ciò anche attraverso la messa in essere di **solide partnership con fornitori qualificati**;
2. Rispondere in modo tempestivo alle richieste di clienti ritenuti rilevanti **intervenedo entro le 48 ore** lavorative allo scopo di garantire un elevato standard di soddisfazione dei medesimi;
3. **Registrare reclami e non conformità di fornitura** in modo da intraprendere con tempestività **azioni correttive** atte a mantenere elevato il livello di **soddisfazione dei propri clienti e delle parti interessate**;
4. **Monitorare costantemente il panorama normativo di riferimento**, anche con particolare attenzione agli aspetti di **risparmio energetico e impatto ambientale** delle proprie attività in generale, con il fine specifico di adeguare la **preparazione del proprio personale** e fare in modo di garantire un **prodotto/servizio ad elevato contenuto di specializzazione**;
5. Implementare un sistema di gestione della **sicurezza sul lavoro** che permetta ai propri lavoratori di operare senza **rischi per la propria salute** con tranquillità ed efficacia nei diversi ambiti presso i quali sono portati ad operare, assicurando con ciò soddisfazione di clienti e parti interessate;
6. **Ottimizzare l'organizzazione interna** al fine di rendere efficaci i processi e permettere una **comunicazione trasparente** verso l'esterno delle diverse prestazioni effettuate, garantendo in tutti i casi il rispetto delle esigenze di **privacy**;
7. **Monitorare costantemente la situazione economico-finanziaria** al fine di intercettare sul nascere eventuali **rischi di scostamento dalle ricercate condizioni di equilibrio** ed individuare tempestivamente conseguenti azioni correttive;
8. Da ultimo, ma non per importanza, **accrescere la consapevolezza, la motivazione e il coinvolgimento professionale del personale aziendale**, anche attraverso specifici programmi di formazione, per conseguire il miglioramento continuo dei processi e, conseguentemente, dei prodotti/servizi aziendali. Si è infatti consapevoli che **ciascuno è direttamente responsabile della qualità del suo lavoro e dei relativi risultati**.

Lecco, 18 Giugno 2019

il Direttore Generale

