

## Dichiarazione sulla politica di qualità

La qualità è la parte principale nel processo del servizio tecnico, operativo della SV Certification. La nostra cultura del servizio di qualità è caratterizzata da attenzione al cliente e miglioramento continuo in tutto ciò che facciamo:

La consegna di un servizio di qualità deve essere al centro di tutti i membri della SV Certification. Dal momento che è nella ricerca della qualità che raggiungiamo il successo a lungo termine, le nostre persone si sforzano di:

- Soddisfare le esigenze dei clienti e superare le loro aspettative
- Rispondere rapidamente e saggiamente ai rapidi cambiamenti nell'ambiente aziendale e alle mutevoli esigenze dei clienti.
- Attrarre e fidelizzare i clienti **garantendo valore aggiunto agli stessi**.

Per garantire il continuo successo sulla qualità, la nostra direzione **si impegna a:**

- Mantenere un impegno assoluto, proattivo a lungo termine per il miglioramento continuo e incentrato sul servizio del cliente.
- Comprendere i concetti, avere familiarità con gli strumenti e incoraggiare le tecniche che ci consentono di assistere pienamente il cliente nel continuo miglioramento in tutto ciò che facciamo.
- Agire come modello di riferimento per i valori di qualità
- La SV Certification ha definito un comitato di imparzialità per garantire il rispetto rigoroso delle norme stabilite sull'imparzialità e per la sua revisione.
- **Investire in infrastrutture IT per la sicurezza dei dati del cliente.**
- **Perseguire la sostenibilità dei processi erogati fin dalla pianificazione degli stessi.**

I direttori, la direzione, il personale e i subappaltatori della SV Certification sono pienamente impegnati a fornire a tutti i nostri clienti e potenziali clienti un servizio che soddisfi pienamente le loro esigenze.

Il processo di certificazione garantisce che tutti gli audit e le decisioni nella certificazione siano condotte in conformità ai requisiti della norma pertinente. Inoltre, la SV Certification è pienamente impegnata a garantire che sia pienamente conforme a tutte le normative, agli standard pertinenti ea tutti i requisiti all'ente normativo.

La SV Certification garantisce il servizio professionale ai clienti attraverso l'uso di personale di controllo e supporto addestrato, esperto e competente.

La SV Certification cerca continuamente di migliorare i servizi offerti e agisce in tal modo effettuando, in base al feedback del cliente, a regolari audit interni ed esterni, a revisioni di relazioni, recensioni del personale, riunioni di revisione della direzione e riunioni di gestione.

Qualsiasi cliente che si senta insoddisfatto di qualsiasi aspetto del servizio fornito dalla SV Certification è incoraggiato a mettere per iscritto il reclamo a cui verrà risposto tempestivamente e approfonditamente.

Qualsiasi cliente che non è d'accordo con una decisione nella certificazione ha il diritto di appello che sarà sottoposto a un gruppo d'appello indipendente, che comprende persone che non sono dipendenti della SV Certification.

Nella conduzione delle attività di certificazione, la SV Certification comprende pienamente l'importanza di garantire che il processo di certificazione e tutti gli audit siano condotti in modo imparziale e che non vi siano conflitti di interesse. A tal fine sono stati introdotti controlli durante tutto il processo di certificazione per identificare eventuali potenziali conflitti ed è stato istituito un comitato indipendente per l'imparzialità per supervisionare le operazioni della SV Certification ed in particolare il processo di certificazione.

<b>SV – Certification</b>	Preparation	Sign	
		Name	Antonio Saponara
		Designation	Quality Manager
Copy status <b>CONTROLLED /-UNCONTROLLED</b>	Approved by	Sign	
		Name	Spera Gaetano
		Designation	Managing Director
This manual is the property of <b>SV Certification</b> . No corrections / amendments are to be made except by the person authorized. The holder to return the manual when he leaves the organization or when he has no further use for it.			