

## POLITICA QUALITA'

DELPHIN CONTROL, è consapevole che il patrimonio aziendale è costituito dai rapporti con il proprio personale, con i fornitori e con i Clienti. Il soddisfacimento di questi, in particolare dei Clienti, è l'elemento strategico su cui si basa lo sviluppo dell'azienda.

Per questo motivo DELPHIN CONTROL ha deciso di implementare un Sistema Gestione Qualità, con lo scopo di valorizzare la propria capacità organizzativa e di business nei confronti delle esigenze del mercato in termini di qualità, efficacia ed efficienza del servizio offerto.

Lo sforzo intrapreso verso la Certificazione di Qualità in accordo alla normativa ISO 9001:2015 incrementa infatti il valore aggiunto e la capacità organizzativa di DELPHIN CONTROL, che aumenta così la competitività delle prestazioni che la caratterizzano anche al fine di offrire al Cliente servizi altamente qualificati e in continuo miglioramento per il soddisfacimento delle sue richieste.

Poiché il mantenimento delle prestazioni e la soddisfazione del Cliente costituiscono una parte fondamentale per la sua fidelizzazione, l'attenzione di tutto il personale è rivolta all'ascolto del Cliente per comprendere sempre meglio le sue esigenze, per valutare il grado di percezione delle prestazioni offerte e per affrontare e risolvere qualsiasi problematica possa emergere.

DELPHIN CONTROL attraverso il suo sistema di monitoraggio, effettua l'analisi delle informazioni di ritorno dal Cliente e le informazioni provenienti dai propri processi per il miglioramento dei servizi.

Con la Qualità, DELPHIN CONTROL ha la volontà di consolidare il proprio valore perseguendo i seguenti strategici obiettivi:

- Migliorare il proprio valore organizzativo
- Migliorare la qualità dei servizi offerti
- Aumentare le proprie opportunità commerciali
- Soddisfare con continuità e flessibilità le esigenze particolari dei Clienti, nell'ambito degli accordi contrattuali, delle normative e delle regolamentazioni vigenti
- Aumentare la fidelizzazione del Cliente
- Mantenere elevato il livello di soddisfazione degli stakeholder, in particolare di clienti e partner
- Mantenere un'elevata qualità dei fornitori

Il sistema di Gestione Qualità è improntato su un approccio risk-based thinking che consente all'organizzazione di determinare i fattori di rischio che potrebbero generare deviazioni dei processi e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità dal mercato.

La Direzione è consapevole della propria responsabilità di gestione, è quindi coinvolta in prima linea per raggiungere gli obiettivi indicati e si impegna, coerentemente con la propria struttura, a fornire tutti i mezzi ed i supporti necessari quali personale, attrezzature e formazione specializzata.

Gli obiettivi illustrati non sono però raggiungibili senza il diretto coinvolgimento e supporto di ciascuno di noi: solo collaborando attivamente possiamo raggiungere quanto prefissato ed essere capaci di migliorarci continuamente.