



25 novembre 2024

La misura del nostro successo è legata alla soddisfazione del Cliente e si basa sulla nostra capacità di comprendere e anticipare le sue necessità, realizzando prodotti ed erogando servizi che soddisfino non solo le sue esigenze esplicite, ma anche i suoi bisogni impliciti.

I nostri clienti sono coloro che usufruiscono del servizio da noi offerto: i locali in cui installiamo e manteniamo le nostre macchine e i loro utenti finali. Il nostro Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) è lo strumento che ci deve consentire di:

- dimostrare al cliente la nostra capacità di fornire con regolarità prodotti e servizi conformi alle sue aspettative;
- accrescere la soddisfazione del cliente migliorando continuamente prodotti e processi.

In questi anni abbiamo constatato che la rapidità di risposta alle esigenze del cliente, attuata senza pregiudicare la qualità del servizio, è un fattore determinante per le scelte del mercato.

Le nostre offerte, i nostri prodotti e i nostri servizi devono collocarsi in una fascia di eccellenza, specialmente in termini di qualità, affidabilità e tempestività. Il cliente è l'arbitro di questa competizione.

È dunque chiaro come la Qualità, intesa nel suo significato più ampio di soddisfazione del Cliente, costituisca una leva fondamentale per la nostra affermazione, purché sia compresa e attuata pienamente. La nostra politica si basa sui seguenti punti strategici:

- **Clienti:** ottenere e mantenere la soddisfazione del cliente, base imprescindibile del nostro successo.
- **Posizione sul mercato:** mantenere la nostra leadership nel settore delle macchine per videogiochi, connotandoci come un fornitore ad alto contenuto tecnologico, qualitativo e con una rapidità di risposta superiore alla concorrenza.
- **Requisiti dei prodotti e servizi:** individuare e raccogliere tutti i requisiti, espressi e inespressi, dei nostri clienti, adeguando il nostro operato a tali esigenze e nel pieno rispetto delle leggi e norme vigenti.
- **Sistema Qualità:** sviluppare, applicare e migliorare un sistema di gestione in linea con le norme, dotato di riconoscimento ufficiale, che definisca strategie e obiettivi e permetta il controllo periodico e la misurazione dei progressi. Il sistema deve operare in ottica preventiva, valorizzando sempre l'analisi costi/benefici.
- **Processi:** rappresentare le attività in termini misurabili, controllarle e migliorarle, sia attraverso la revisione e semplificazione dei processi, sia definendo obiettivi numerici chiari.
- **Risorse umane:** preparare il personale tramite la diffusione delle informazioni, la formazione tecnica e professionale. Definire responsabilità e obiettivi, fornire le risorse e la delega necessaria per conseguirli, misurando costantemente i risultati raggiunti.



- **Mezzi e risorse:** definire le risorse occorrenti per il raggiungimento degli obiettivi e renderle disponibili nei tempi opportuni.
- **Costi:** quantificare costi e vantaggi delle attività, mirando a ottenere il miglior rapporto qualità/prezzo come criterio guida per le decisioni aziendali.
- **Controllo:** monitorare i risultati e l'efficienza del sistema attraverso la registrazione dei dati, il riesame periodico e l'effettuazione delle necessarie verifiche ispettive.
- **Sicurezza e rispetto dell'ambiente:**
 - Operare nel rispetto delle leggi vigenti, curando la sicurezza sul lavoro e controllando le emissioni.
 - Affrontare in modo sistematico la gestione della salute e della sicurezza per assicurare la conformità normativa e il miglioramento continuo delle prestazioni.
 - Gestire la salute e la sicurezza al pari degli altri aspetti cruciali delle nostre attività.
 - Perseguire l'obiettivo di "nessun danno alle persone".
 - Promuovere una cultura aziendale che coinvolga attivamente tutti i collaboratori e i dipendenti.

Gestire le problematiche derivanti da eventi atmosferici estremi, al fine di garantire la continuità del servizio e limitare l'impatto ambientale delle nostre attività.

Questa è la Politica della Qualità di Start Group Srl. Il Manuale della Qualità, qui proposto, è rispondente a tale volontà aziendale e costituisce un ausilio indispensabile per operare con maggiore efficacia e migliorare costantemente la soddisfazione dei nostri Clienti.

I Soci Amministratori

- ❖ Affrontare e gestire le problematiche relative agli sconvolgimenti atmosferici in modo da garantire la continuità del nostro servizio da un lato e limitare al massimo l'impatto delle nostre attività sull'ambiente dall'altro

Questa è la politica della qualità della Start Group srl ed il Manuale della qualità che viene qui proposto è rispondente a questa volontà aziendale e costituisce quindi un indispensabile ausilio a tutti per operare con più efficacia ed essere quindi migliori nella soddisfazione dei nostri Clienti.

START GROUP SRL


START GROUP s.r.l.
Via Tevere, 43
22073 FINO MORNASCO (CO)
Tel. 031.555888 - Fax 031.881005
Cod. Fisc. e P. IVA 03114490133

