

## POLITICA DELLA QUALITÀ

QBGroup vuole caratterizzare il proprio prodotto/servizio con alte prestazioni e funzionalità in modo da soddisfare le esigenze esplicite ed implicite del cliente finale.

Per questo il Progetto Qualità, strategico per la nostra azienda, si basa su tre “strutture portanti”:

### **Miglioramento continuo**

Gli amministratori dell'Azienda hanno deciso di sviluppare con azione continua (al fine di garantirne l'efficacia) un sistema Qualità conforme ai requisiti delle normative UNI-EN ISO 9001:2015 allo scopo di aumentare e mantenere la competitività aziendale attraverso il continuo miglioramento dei prodotti, dei servizi e dell'immagine.

### **Soddisfazione del cliente**

QBGroup vuole creare rapporti di partnership con il proprio cliente: in questa prospettiva il fattore "soddisfazione del cliente", sia nelle esigenze esplicite (requisiti) che implicite, deve essere considerato essenziale per la strategia dell'azienda.

### **Fattori di successo**

A tal fine, QBGroup divisione per la formazione QBGROUP individua i seguenti fattori di successo:

- elevato know-how e competenza nel settore della formazione
- attenzione a contenuti, tecnologie e didattica
- qualità scientifica e andragogica dei programmi proposti
- qualità del servizio al cliente
- costante ricerca di soluzioni innovative
- flessibilità ed immediatezza nelle risposte al cliente

L'azienda è comunque sensibile a mantenere rapporti di partnership con fornitori, clienti e mantenere buoni rapporti con le istituzioni.

In base a questi presupposti, gli amministratori attuano personalmente il “Progetto Qualità”, assumendone responsabilità di indirizzo ed operative.

Nello sviluppo del progetto devono essere chiare alcune “condizioni di contorno” quali:

- il Sistema Qualità deve evitare un'inutile burocratizzazione e mantenere la necessaria flessibilità;
- tutto il personale deve essere coinvolto nella Politica della Qualità e pertanto il presente documento deve essere divulgato perché tutti ne possano prendere conoscenza

Il



Presidente