

Commersald SpA opera nel mercato del *business-to-business* (BtoB) fornendo la propria esperienza e capacità maturata negli anni; l'attuale evoluzione dei mercati, la crescente richiesta di servizi/prodotti che rispettino e mantengano determinate caratteristiche e la necessità di accrescere l'immagine Aziendale, ha modificato il nostro concetto di qualità nel tempo.

Pertanto la Qualità è diventata parte essenziale del nostro sistema di gestione aziendale e rappresenta la misura con la quale i nostri servizi/prodotti assolvono le attese dei Clienti e più in generale dei diversi portatori d'interesse (stakeholders).

La "mission" aziendale è da sempre quella di garantire la massima soddisfazione dei propri *stakeholders* e a tale scopo l'azienda è orientata costantemente alla ricerca di soluzioni innovative tali da assicurare, anche ai clienti più esigenti, la massima qualità dei prodotti e nei servizi offerti. In concreto tale ricerca è improntata a reperire soluzioni applicative-innovative che consentono all'azienda di esplorare anche nicchie di mercato nuove.

La Direzione è direttamente e costantemente impegnata nel garantire lo sviluppo e il miglioramento continuo del sistema aziendale per la qualità, fornendo i mezzi e istituendo le posizioni organizzative adeguate al suo funzionamento.

La formazione e la sensibilizzazione di tutto il personale è orientata a promuovere un adeguato senso di proattività nella gestione dei rischi a tutti i livelli (approccio *risk-based-thinking*) affinché venga garantito nel tempo un costante miglioramento dei processi aziendali.

A tale scopo la Società intende confermare la propria strategia orientata ad individuare le attese e le esigenze del mercato assumendo i seguenti impegni:

- * puntualità e correttezza nello sviluppo delle attività contrattuali
- * continuo miglioramento del servizio reso ai Clienti
- * consolidamento e sviluppo del patrimonio "tecnologico" del personale (competenze e conoscenze)

In occasione dei Riesami del sistema di gestione qualità, la Direzione, tenendo in considerazione i rischi e le opportunità connessi ai processi aziendali, provvederà alla definizione di obiettivi che indirizzino la Società verso la ricerca continua del miglioramento delle prestazioni offerte.

La Direzione definisce annualmente gli obiettivi della qualità, espressi in parametri misurabili e differenziati per settore di attività.

Il riesame periodico e costante del sistema consente di identificare, pianificare e applicare azioni di miglioramento continuo.

Tutto il personale coinvolto nell'erogazione dei servizi e nella realizzazione dei prodotti è tenuto ad impostare il proprio lavoro su parametri oggettivi e misurabili, a tenere sotto controllo i rischi associati ai processi e a sfruttare e rinforzare le opportunità identificate e, soprattutto, ad implementare azioni di miglioramento continuo.

La Qualità e l'Innovazione italiana fanno grandi progetti