



**CARLO LAVIOSA S.r.l.**

Agenzia Marittima - Brokeraggi - Spedizioni Internazionali

### **Politica Qualità**

E' "Politica della Qualità" per la ns. Organizzazione il conseguimento degli "Obiettivi necessari a soddisfare le necessità dei Clienti" valutate nel contesto dello specifico tipo di attività in cui si opera, contesto, che in particolare nel ns. caso, si svolge in campi regolati da Norme Internazionali, Nazionali o Regionali che vengono realizzate nel particolare applicando le procedure operative del manuale della qualità.

Tali Procedure, che devono essere perfettamente conosciute dal personale operativo, sono state compilate onde conseguire:

- la piena realizzazione degli impegni contrattuali (sia impliciti che espliciti), delle aspettative e della soddisfazione dei Clienti e nel rispetto dell'etica professionale;
- la prevenzione degli effetti indesiderati e l'accrescimento degli effetti ricercati nell'esecuzione dei Servizi, a mezzo di una modulistica di controllo e registrazione idonea allo scopo di limitare al massimo il rischio di errori.
- l'acquisizione ed il mantenimento della fiducia dei Clienti attraverso l'affidabilità dei Servizi prestati conseguita a mezzo di un idoneo rapporto con i Clienti.
- la razionalizzazione, il miglioramento delle caratteristiche prestazionali e la riduzione dei costi di detti Servizi;
- l'incremento di efficienza degli stessi;
- il rispetto delle normative di Legge (Legge 14/11/1941 che regola la Professione dello Spedizioniere, Codice Civile -Art. 1387 e seg., 1737 e seg.-, Testo Unico delle Legislazioni in materia doganale e Codice Deontologico (-Circolare Federagenti n°145 del 26/6/1997-).

La lista di tali documenti viene aggiornata con continuità nell'Elenco dei Documenti di Origine Esterna (Comunque in base ai Servizi Forniti).

- valutando gli stessi sulla base di parametri misurabili.

In dettaglio sono obiettivi base nell'interesse societario:

- il conseguimento del profitto;
- il miglioramento dell'efficienza dei processi operativi;
- lo sviluppo della potenzialità delle Società; l'ottimizzazione del rapporto costo/qualità dei Servizi resi;
- il coinvolgimento del personale nello sviluppo dei processi operativi;
- l'ottimizzazione dei criteri d'impiego delle risorse disponibili;
- il continuo miglioramento dell'organizzazione societaria;
- il miglioramento dell'immagine societaria;
- l'allargamento del portafoglio Clienti.

Senza peraltro dimenticare le necessità della ns. Società e del personale impiegato nel contesto operativo. In fase di Riesame del S.Q., la Direzione provvede a determinare, per quanto possibile in una Società di servizi, gli obiettivi societari per il successivo periodo operativo, fissando gli stessi sulla base di parametri misurabili.