

 <b>ALD</b> Automotive	Sistema di Gestione per la Qualità	D_MSQ/5.2.1 Rev 3
UNI EN ISO 9001:2015	Modulo	
	<b>POLITICA della QUALITA'</b>	Pag. 1 di 2

ALD Automotive è parte del Gruppo Société Générale e leader nel settore del noleggio a lungo termine di auto, moto e van. Offriamo soluzioni personalizzate per ogni esigenza e strumenti innovativi per gestire con semplicità sia grandi flotte aziendali, sia la mobilità dei privati.

ALD Automotive è la divisione della holding bancaria francese Gruppo Société Générale e fornisce a fleet manager e driver strumenti servizi innovativi che facilitano il loro lavoro quotidiano permettendo di affrontare le sfide che il futuro riserva.

L'Azienda considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale.

Al fine di garantire una sempre più elevata professionalità delle proprie risorse umane e la qualità del servizio erogato, la Direzione ha deciso di proseguire il percorso gestionale con l'adeguamento del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 per il seguente campo di applicazione:

***“Noleggio a lungo termine e gestione di flotte aziendali”***

La Direzione Aziendale considera la qualità un elemento fondamentale della strategia aziendale e ne promuove il rispetto in tutti i livelli dell'organizzazione, consapevole del proprio ruolo di leadership, diffonde e supporta l'impegno a soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità ed a migliorarne continuamente l'efficacia.

L'indirizzo generale che regge e soprintende l'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità è il perseguimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate attraverso l'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse in un'ottica di miglioramento continuo, valutando rischi ed opportunità.

La Direzione Aziendale è impegnata a perseguire la piena realizzazione e la continua evoluzione del Sistema di gestione per la Qualità al fine di consolidare e migliorare l'immagine della azienda, attraverso l'impegno e la professionalità di tutto il personale aziendale.

**Impegni:**

La Direzione Aziendale, in coerenza con la propria strategia considera prioritario il perseguimento della Soddisfazione del Cliente, verso il quale viene rivolta costante attenzione con il fine di individuare e soddisfare le sue aspettative nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili.

A tal fine vengono regolarmente pianificate ed attuate attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli, in modo particolare per le risorse impegnate in attività legate ai processi che influenzano la Qualità del prodotto/servizio.

Tutto il personale è tenuto a collaborare ed agire, per le attività di propria competenza, secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione Aziendale profonde il massimo impegno costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse alla Qualità del servizio attraverso la misurazione delle performance, la prevenzione di ogni eventuale non conformità anche connessa ad eventuali perdite operative, ottimizzando la gestione dei processi in termini di efficacia ed efficienza.

A tale scopo Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 che consentirà, attraverso un approccio sistemico, di perseguire con costanza il miglioramento continuo.

**Obiettivi:**

Gli impegni di Politica per la Qualità della Direzione vengono tradotti annualmente in un piano di obiettivi circoscritti e misurabili, per il raggiungimento dei quali garantisce di fornire tutte le risorse e il supporto necessari.

Il piano degli obiettivi viene approvato dalla Direzione e portato alla conoscenza del personale mediante pubblicazione accessibile a tutti o attraverso riunioni periodiche.

 <b>ALD</b> Automotive	Sistema di Gestione per la Qualità	D_MSQ/5.2.1 Rev 3
UNI EN ISO 9001:2015	Modulo	
	<b>POLITICA della QUALITA'</b>	Pag. 2 di 2

La Politica per la Qualità definita dalla Direzione, congruente con le altre politiche aziendali, stabilisce i seguenti macro-obiettivi:

- **Soddisfazione del Cliente ed il miglioramento dei momenti di contatto** con il Mondo ALD *attraverso il continuo monitoraggio* del livello di soddisfazione
- **Fidelizzazione del Cliente tramite il miglioramento continuo** dei nostri processi *attraverso metodologie basate sul Plan Do Check Act (BPM)*
  - Continua mappatura e monitoraggio dei processi aziendali e punti di miglioramento
  - Definizione e Messa in atto di piani di miglioramento
  - Monitoraggio dei risultati conseguenti alle attività di miglioramento
  - Standardizzazione ed eventuale correzione dei punti di frizione.
- **Miglioramento continuo del coinvolgimento di tutta l'azienda circa il Sistema Qualità** attraverso:
  - la divulgazione dei principi delle linee guida e delle procedure del sistema di qualità
  - la formazione continua di tutti i collaboratori
  - la condivisione di ogni elemento che possa essere funzionale allo scopo
- **Informazione accurata, completa, chiara e veritiera circa il servizio offerto**, tali da permettere alla controparte una scelta consapevole
- Verifica con processo continuo le attività necessarie al soddisfacimento dei punti precedenti.
- Mantenimento della certificazione UNI 18295-1:2017

La Direzione, inoltre, assicura lo svolgimento regolare delle seguenti attività:

- il riesame della Politica per la Qualità;
- la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità e le indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Qualità.

Con cadenza regolare vengono effettuati, audit sul Sistema di Gestione per la Qualità al fine di verificarne il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento.

**Roma, 16.05.2023**

Managing Director

---