

StudioDemetra nasce nel 2001 per dare risposta alla domanda di consulenza qualificata delle Aziende sui temi della **Sicurezza, dell'Ambiente, della Qualità e della Responsabilità Sociale**, affrontati sia nell'ottica del soddisfacimento dei requisiti legali, che dal punto di vista dei Sistemi di Gestione basati su norme tecniche riconosciute e certificabili.

La **mission** dello **StudioDemetra**, è quella di essere vicino alle Organizzazioni che desiderano raccogliere e vincere le sfide poste dallo sviluppo sostenibile, basando la propria azione sui principi dell'**Innovazione** e della **Qualità**.

L'**Innovazione**, intesa come aggiornamento continuo di conoscenze e approccio metodologico alla gestione delle problematiche aziendali, permette a StudioDemetra di seguire il Cliente nell'evoluzione della tecnica, delle leggi, della società e del mercato.

Attraverso la **Qualità** del servizio, assicurata da specializzazione e competenze specifiche, StudioDemetra conduce il Cliente oltre l'adempimento normativo, in direzione dell'ottimizzazione di processi e risorse.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo dello **StudioDemetra** diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prestazioni rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction in quanto fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Chi sceglie StudioDemetra deve concludere il rapporto con la piena soddisfazione della scelta effettuata, tanto da promuovere i suoi servizi al mercato di riferimento. Questo presupposto è il nostro obiettivo e la nostra migliore pubblicità. E' volontà di StudioDemetra:

- 1. Migliorare continuamente le capacità professionali del proprio personale,**
- 2. Aumentare la soddisfazione del cliente.** Attraverso il miglioramento continuo dei seguenti aspetti:
 - a) *Qualità dei servizi*
 - b) *Qualità dei servizi trasversali* e dei rapporti diretti con le funzioni tecnico-commerciale
 - c) *Puntualità*, intesa come rispetto dei tempi di consegna, secondo quanto contrattualmente concordato.
- 3. Consolidare ed estendere le quote di mercato attraverso mirate politiche commerciali.**
- 4. Migliorare continuamente le performances dei processi di erogazione del servizio**
- 5. Individuare e promuovere attività di miglioramento continuo del proprio sistema qualità** derivanti da suggerimenti, da specifici studi dei responsabili di processo e da spunti emersi nel corso degli audit interni.

Tali obiettivi strategici sono *assegnati* a tutti i livelli funzionali al fine di rendere partecipe tutto il personale alla politica aziendale. strettamente *legati alle condizioni del mercato esterno, flessibili* per adeguarsi ai potenziali cambiamenti e *tradotti* in attività pratiche mediante l'emissione di un documento annuale in cui sono delineati indirizzi ed obiettivi specifici ed attività di miglioramento.

Gli obiettivi sono *misurabili* attraverso opportuni *indicatori* e periodicamente valutati fino a dimostrare il *raggiungimento dei valori prestabiliti*.

La presente Politica della Qualità è comunicata al personale StudioDemetra e diffusa ai Clienti e resa disponibile ai principali Stakeholders.

Teramo, 29/10/2012

Ing. Sandro Franchi

StudioDemetra
di Ing. SANDRO FRANCHI
C.da Cerquone, 8 - Tel. e Fax 0861.699719
64049 TOSSICIA (TE)
Partita IVA 01438050674