

## **Politica della Qualità e dell' Imparzialità**

L' AISA srl è un Organismo di Certificazione e di Ispezione che offre servizi rivolti a tutti i soggetti presenti sui mercati nazionali ed internazionali senza alcun preconconcetto discriminatorio, in piena trasparenza, affidabilità ed imparzialità in accordo a quanto previsto dalle UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 e UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012.

**L'AISA srl ottiene il supporto economico finanziario unicamente dai proventi della propria attività e non riceve finanziamenti pubblici.**

Il Manuale della Qualità, le procedure ed i regolamenti adottati, sono strutturati con la finalità di non praticare indebite condizioni di carattere finanziario e di non impedire o limitare l'accesso alla certificazione a chiunque ne faccia richiesta, indipendentemente dalle dimensioni o dall'appartenenza a qualsivoglia associazione o gruppo. I servizi AISA infatti sono accessibili a tutte le Organizzazioni che li richiedano, impegnandosi contrattualmente a rispettare il REGOLAMENTO nell'ultima versione disponibile anche sul sito.

La trasparenza dei comportamenti di AISA è assicurata dalla diretta accessibilità ai documenti quali: regolamento di certificazione nell'ultima versione disponibile, all'organigramma e, su richiesta, alla composizione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI).

Al CSI "Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità" sono affidati, così come previsto nello statuto, i seguenti compiti:

- a) affiancare nello sviluppo delle politiche relative all'imparzialità delle proprie attività;
- b) contrastare ogni tendenza, di aspetti commerciali o di altra natura, che impedisca una congruente ed obiettiva effettuazione delle attività svolte;
- c) fornire suggerimenti su aspetti che possano influenzare la fiducia nella certificazione, compresi la trasparenza e la percezione degli utenti;
- d) condurre un riesame, almeno una volta all'anno, circa l'imparzialità delle certificazioni e dei processi decisionali dell'organismo di Certificazione e di Ispezione.

Le attività dell'AISA sono quindi dirette a:

Promuovere la sicurezza, la protezione dell'ambiente, la qualità e la salvaguardia della proprietà;

Offrire servizi per il miglioramento e contribuire ad innalzare gli standard;

Garantire l'imparzialità e la trasparenza delle decisioni riguardanti il rilascio, il mantenimento, l'estensione, la riduzione, la sospensione o l'eventuale ritiro della certificazione;

Differenziarsi per la qualità del servizio svolto e il consolidamento della buona reputazione e dell'alta professionalità del personale, adottando appositi programmi, obiettivi ed impegni in materia di qualità dei servizi, di addestramento e qualificazione del personale coinvolto;

Garantire la corretta gestione e la rapida risoluzione mediante un canale indipendente da quello che ha assunto la decisione contestata, di eventuali reclami, ricorsi e contenziosi provenienti dai clienti o da altre parti interessate dalle attività di Certificazione e di Ispezione;

Garantire che la presente politica sia compresa, mantenuta e attuata a tutti i livelli dell'organizzazione, sia nell'ambito delle strategie intraprese e perseguite, che nell'ambito della specifica attività di revisione;

Migliorare il grado di soddisfazioni dei clienti, comprendendo sempre meglio le loro esigenze, nel rispetto delle leggi, delle regole e delle norme applicabili (Codice Etico e Regolamento di Certificazione).

In sintesi gli obiettivi di AISA sono i seguenti: la soddisfazione delle aspettative implicite ed esplicite dei propri clienti; il rispetto delle norme di riferimento e dei regolamenti dell'ente di accreditamento; il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio sistema e servizio; l'immediatezza di risposte a richieste dei propri clienti; l'imparzialità nel giudizio; la fidelizzazione dei propri clienti.

Questi obiettivi, perseguiti alla luce dei requisiti di accreditamento, sono espressi e costantemente monitorati dal vertice dell'azienda e fatti propri dai collaboratori che sono coinvolti in un'ottica di attiva partecipazione nelle fasi di ricerca, esecuzione, direzione e verifica di ogni attività svolta dall'AISA.

Roma 03-04-2019

L'Amministratore Unico  
AISA srl unico - CE n° 2220  
Ing. Pasquale Guarna  
Via Pellaro, 52/54 - 00178 Roma  
www.aisa-ascensori.it  
aisaroma@gmail.com