



La Qualità è lo strumento con cui LIBRA SERVICE vuole restare allineata agli attuali standard di mercato, soddisfacendo ed anticipando le esigenze dei Clienti e delle parti interessate, dando loro garanzia di risultati sul prodotto realizzato e sui servizi accessori, in modo da ottenere continuità nei rapporti commerciali, nel pieno rispetto dei requisiti di legge e tecnici oggi vigenti.

Per il futuro, LIBRA SERVICE vuole consolidare e migliorare la posizione acquisita nei confronti dei Clienti e delle parti interessate, impegnandosi a migliorare anche i risultati qualitativi ottenuti in questi anni. La Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità vuole essere la conferma formale della capacità a soddisfare le esigenze interne ed esterne con le quali occorre confrontarsi.

I valori principali su cui LIBRA SERVICE basa il Sistema di Gestione per la Qualità sono i seguenti:

- **I Clienti e le Parti Interessate:** essi sono, in relazione alle proprie necessità, i giudici della qualità di LIBRA SERVICE
- **I servizi erogati:** il rispetto delle aspettative del Cliente e delle Parti interessate sia in termini di macchinari commercializzati che di servizio di assistenza rappresentano elementi irrinunciabili per la promozione delle capacità di LIBRA SERVICE verso l'esterno
- **Il Personale dipendente:** costituisce un patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi di quantità e qualità, e per questo LIBRA SERVICE si impegna a svilupparne la professionalità, il senso di responsabilità e la partecipazione attiva ai processi di miglioramento, anche attraverso la sua formazione e qualifica
- **I risultati economici:** rappresentano la misura dell'efficacia e dell'efficienza con le quali LIBRA SERVICE soddisfa i Clienti e le Parti Interessate e garantisce il buon andamento aziendale.

Verso l'interno dell'Azienda LIBRA SERVICE intende perseguire alcuni principi ispiratori.

- La Qualità non migliora soltanto mediante la verifica e l'eliminazione delle non conformità e dei disservizi, ma soprattutto attraverso la prevenzione della loro comparsa e la corretta gestione di tutti i processi di pianificazione e realizzazione dei servizi.
- LIBRA SERVICE vuole diffondere sempre più la responsabilizzazione, il coinvolgimento e l'autocontrollo di tutto il Personale, in maniera che le discrepanze tra la qualità erogata da LIBRA SERVICE e quella percepita dal Cliente e dalla Parti Interessate siano ridotte al minimo.
- Qualità ed efficienza non sono tra loro in contrasto ed hanno il medesimo peso: il risultato di ciascuno viene misurato sia quantitativamente che qualitativamente, e la responsabilità di raggiungerlo è affidata alle medesime persone.

Per tradurre in fatti la parola "Qualità" è quindi necessario:

- Analizzare il contesto in cui opera LIBRA SERVICE, così da individuare i rischi e le opportunità che in contesto offre, al fine di gestirli con azioni efficaci, pianificate e monitorate nel tempo
- comprendere correttamente le attese e le esigenze del Cliente e delle Parti Interessate e tradurle in informazioni da diffondere all'interno di LIBRA SERVICE
- definire i compiti e le responsabilità di ciascuno nell'ambito dell'organizzazione, il rispetto delle responsabilità stesse e la consapevolezza che il risultato dipende in gran parte dalla capacità di ciascuno di assolvere con continuità i compiti assegnati
- impegnarsi attivamente e continuamente, a qualsiasi livello e in qualsiasi attività, in modo che la propria prestazione risulti soddisfacente per i suoi destinatari.

Per raggiungere questi obiettivi è determinante il contributo di tutti i Dipendenti, così come per ottenere un continuo miglioramento della qualità è indispensabile il coinvolgimento e l'impegno del Personale ad ogni livello e dei fornitori, con i quali occorre costruire rapporti di partnership. Così operando aumenterà l'immagine e la competitività di LIBRA SERVICE sul mercato.