

**POLITICA PER LA QUALITÀ**

La Sturla S.r.l. dichiara la propria Politica per la Qualità esplicitando di seguito i propri obiettivi e gli impegni per la Qualità.

La Sturla S.r.l. si assume l'impegno di prevenire, soddisfare e, se possibile, di superare le aspettative del Cliente in tutte le fasi del rapporto: commerciale, amministrativa, di fornitura e controllo del servizio, prestando particolare attenzione ai feed-back richiesti dal Cliente o impliciti nel tipo di servizio erogato.

- A livello **commerciale**, l'Azienda si propone di identificare con precisione le esigenze attuali e future del Cliente e del mercato e di adattare, quando necessario, i propri servizi alle particolari esigenze riscontrate.
- A livello **amministrativo**, l'Azienda si impegna a mantenere la massima chiarezza e trasparenza nel rapporto con il Cliente per quanto riguarda gli accordi contrattuali e il processo di fatturazione.
- A livello **di erogazione e controllo del servizio** la Sturla S.r.l. si propone di:
  - ⇒ fornire sempre un servizio aderente ai parametri esplicitati negli accordi contrattuali, curando in particolar modo la tempestività, puntualità, professionalità, continuità del servizio e la sicurezza sia del personale interno sia in termini di security;
  - ⇒ mantenere un servizio di attenzione costante verso il Cliente, con lo scopo di risolvere nel più breve tempo possibile tutti i problemi che il Cliente dovesse riscontrare/segnalare;
  - ⇒ individuare le attività rilevanti ai fini della qualità del servizio e prevedere i controlli necessari per garantirla, prevenendo il verificarsi di non conformità, con particolare attenzione alle criticità collegate al mantenimento della catena del freddo;
  - ⇒ fornire al Cliente le informazioni puntuali sul trasporto effettuato e sui ritiri / consegne, necessarie per dimostrare la conformità del servizio ai requisiti richiesti dal Cliente stesso e dalle normative vigenti;
  - ⇒ redigere adeguata documentazione del Sistema Qualità Aziendale al fine di dimostrare l'attuazione delle procedure e delle istruzioni operative necessarie a garantire il servizio offerto.

In tutte le fasi del rapporto con il Cliente, l'Azienda si adopererà per ottimizzare i tempi di risposta.

L'Azienda si propone di rimanere all'avanguardia nel processo evolutivo del mercato dei trasporti/logistica del farmaco e parafarmaco, aggiornando costantemente la propria offerta, mantenendo all'avanguardia i propri sistemi tecnologici e curando le proprie risorse umane.

Per quanto riguarda le risorse umane, particolare attenzione è rivolta alla loro formazione e coinvolgimento, con l'obiettivo di motivarle al miglioramento delle fasi di lavoro di loro competenza, con particolare attenzione alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro e all'osservazione delle norme igieniche richieste durante la gestione dei prodotti in magazzino.

La Sturla S.r.l. si impegna al rispetto dei diritti umani (secondo la relativa "Dichiarazione sul rispetto dei diritti umani") e alla condivisione del Codice di base dell'ETI (Ethical Trading Initiative) con i propri fornitori e collaboratori.

La Sturla S.r.l. si impegna a rispettare e far rispettare le norme vigenti in materia contributiva e fiscale, in materia di trasporti e deposito temporaneo di farmaci, parafarmaci e affini ed a seguire la politica della privacy, non fornendo a terzi i dati dei propri Clienti, se non in seguito a loro specifica autorizzazione.

L'Azienda si impegna inoltre a garantire l'attuazione di procedure di SECURITY, volte a prevenire ogni possibile furto / rapina sia all'interno della propria struttura sia durante il trasporto e a sensibilizzare il personale al riguardo.

San Mauro T.se, 10/01/2023

Il C.d.A.

Emilio STURLA

Andrea STURLA