

POLITICA

del sistema di gestione della qualità

L'attività dell'organizzazione si basa su principi ispiratori che rappresentano il riferimento per fissare gli obiettivi di miglioramento.

Tali principi, di seguito descritti, sono i punti di forza dell'organizzazione e si basano sull'interpretazione delle aspettative della clientela.

IL NOSTRO CONCETTO DI QUALITÀ È ESPRESSO ATTRAVERSO:

Il prodotto

- Qualità del prodotto
- Affidabilità
- Durata del prodotto
- Prodotti altamente performanti
- Sicurezza e facilità impiego
- Vasta gamma di prodotti
- Prodotto personalizzabile in relazione alle esigenze del cliente/utente

L'approccio commerciale

- Chiarezza e Trasparenza nel rapporto con il cliente
- Costante monitoraggio della soddisfazione del cliente per migliorare il servizio e cogliere nuove opportunità
- Gestione dei disservizi che si possono manifestare attraverso la rilevazione di reclami della clientela

Il servizio

- Rapidità nella consegna
- Affidabilità nella data di consegna
- Personalizzazione
- Gestione dei disservizi che si possono manifestare attraverso la rilevazione di reclami della clientela

L'organizzazione

- Coinvolgimento e partecipazione di tutti al processo di miglioramento
- Formazione continua del personale
- Efficienza interna per una diminuzione dello spreco di tempo e di risorse
- Costante monitoraggio della soddisfazione del cliente per migliorare il servizio e cogliere nuove opportunità
- Il miglioramento sistematico, basato sull'ascolto del cliente, deve pertanto essere il punto di riferimento per tutte le attività svolte dal personale

Il Piano di Miglioramento stabilito dalla Direzione sull'organizzazione, coerentemente con la presente Politica per la Qualità, specifica gli obiettivi per la qualità, i responsabili del raggiungimento ed i termini temporali.