

5. POLITICA

La Direzione Generale dell'Azienda in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato, di standard qualitativi consolidati e convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha deciso di dare attuazione ad un Sistema Qualità conforme alle norme ISO 9001:2015 con il preciso obiettivo di pervenire alla certificazione aziendale.

È quindi intendimento della Società, affrontare e risolvere le problematiche conseguenti al perseguimento di tale scopo adottando adeguati mezzi operativi, creando un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività e soprattutto responsabilizzando in modo coordinato tutto il Personale che opera in Azienda.

Obiettivo della Società è fare in modo che tutte le attività vengano sviluppate in modo efficiente ed economico attivando un sistema di gestione aziendale della qualità improntato sui seguenti principi fondamentali:

- 1) Costante determinazione nel raggiungimento della soddisfazione del cliente, attraverso la personalizzazione delle offerte e l'individuazione dei fabbisogni presenti e futuri, e nella ricerca ed eliminazione delle non conformità. Monitoraggio attraverso l'indice del N° preventivi confermati per la installazione e manutenzione e impianti / N° tot preventivi emesso, N° preventivi confermati per la manutenzione straordinaria / N° tot. preventivi per la manutenzione straordinaria, incremento n° clienti fidelizzati mediante la valutazione della soddisfazione dei clienti.
- 2) Costante determinazione nella ricerca ed eliminazione delle non conformità da reclamo cliente nella convinzione che un difetto può condurre non solo ad un intervento correttivo (ed ai relativi costi), ma anche a possibili azioni per responsabilità per danni. Monitoraggio attraverso l'indice delle non conformità tecniche che danno origine al reclamo cliente.
- 3) Perseguimento di una collaborazione assidua e costante con i fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva, monitoraggio mediante indice delle Non Conformità.
- 4) Perseguire la sempre scrupolosa ed attenta formazione del personale, monitorandola mediante l'indice sulle ore di addestramento/affiancamento.
- 5) Migliorare l'ambiente di lavoro e stimolare la partecipazione delle risorse nel miglioramento dei servizi attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione interna.
- 6) Perseguire a un'attenta prevenzione dei problemi relativi all'erogazione del servizio, monitoraggio mediante la valutazione della Resa per ogni reparto e del n. di ritorni su interventi in relazione al n. totale di interventi eseguiti.
- 7) Riduzione dei costi interni, monitoraggio mediante una valutazione del Costo di riparazione e manutenzione attrezzature e del Costo di manutenzione e riparazione automezzi.
- 8) Valutazione, in sede di riesame della Direzione, del numero di obiettivi raggiunti rispetto a quelli prefissati per ottemperare alla politica della qualità.

La Direzione Generale al fine di garantire che l'espletamento di tutte le attività ottemperi alla politica della qualità definita e soddisfatti gli obiettivi fissati, ha nominato il RSGQ con l'incarico di formalizzare il Sistema Qualità aziendale e di monitorare l'applicazione di quanto stabilito, in termini di efficacia ed efficienza.

Il Rappresentante della Direzione ha la libertà organizzativa e l'autorità necessaria ad assolvere i seguenti compiti:

- promuovere tutte le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di situazioni non conformi al Sistema Qualità aziendale;
- identificare e registrare ogni problema rilevante per la qualità del sistema;
- proporre, concordare ed avviare soluzioni attraverso i canali stabiliti;
- verificare l'attuazione delle soluzioni concordate e stabilite.

La Direzione fa comunque presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità propria e di tutto il Personale ed è prerogativa di ognuno che il Sistema Qualità venga gestito attivamente e continuamente migliorato da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate.

La Direzione Generale si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione, a tutti i livelli, della Politica qui esposta e la verifica periodica del suo grado di idoneità, comprensione e di attuazione attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati raccolti dal Rappresentante della Direzione o direttamente accertati.