

**MANUALE DELLA QUALITÀ
RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
POLITICA DELLA QUALITÀ**

All. 3 MQ

Rev. 1

del 01/07/19

1 di 1

La BRIATORE ELIO ha come obiettivo la QUALITÀ in ogni attività e porre in commercio solamente servizi che garantiscano la piena soddisfazione del CLIENTE attraverso la realizzazione di processi affidabili e conformi alle prescrizioni e il mantenimento di un programma di miglioramento continuo.

In particolare la soddisfazione del CLIENTE INTERNO è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai prodotti offerti.

La soddisfazione del CLIENTE FINALE viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il CLIENTE assume un ruolo centrale per il successo dell'azienda in tutte le attività indicate nel campo di applicazione.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata soddisfazione del cliente.

Gli obiettivi che si pone l'azienda sono:

- il miglioramento continuo dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (CLIENTI, DIPENDENTI, FORNITORI), e quindi: raggiungimento degli obiettivi preventivati, con coerente incremento del livello occupazionale, riduzione di ogni forma di assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione del CLIENTE e dei FORNITORI considerati dall'azienda quali partnership;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il CLIENTE;
- l'assistenza al CLIENTE;
- la valutazione e l'identificazione in anticipo di possibili pericoli e rischi dei prodotti, attività e servizi.
- Gestire consapevolmente i propri processi aziendali nelle fasi di operazioni normali e di transizioni al fine di tenere sotto controllo, eliminare ove possibile, e minimizzare ogni significativo rischio di incidente, in accordo con l'attuale stato di conoscenza tecnologica per quanto economicamente praticabile e nella logica del miglioramento continuo

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione del CLIENTE e l'analisi dei reclami.

- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al CLIENTE, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri CLIENTI, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione del cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Asti, 01 luglio 2019

La Direzione

