

## **POLITICA DELLA QUALITA' EUROMAN srl – GUGLIELMO snc**

### **STRATEGIA E POLITICA**

La Direzione aziendale, convinta che la qualità costituisca un fattore critico di successo aziendale, per realizzare tale programma, mediante il coinvolgimento e la valorizzazione di tutto il personale, intende mettere in atto:

- l'istituzione di un Sistema di Gestione per la Qualità (S.G.Q.) conforme alla normativa UNI EN ISO 9001 ed. 2015;
- il miglioramento continuo dell'efficacia di tale Sistema.

### **OBIETTIVI AZIENDALI**

Gli obiettivi generali che l'azienda si pone sono i seguenti:

1. Ricerca della soddisfazione del Cliente, attraverso la conformità del servizio fornito, alle sue attese ed anche agli eventuali requisiti cogenti applicabili;
2. Rispetto alle linee guida definite dalla casa madre MAN rappresentata;
3. Conseguire e mantenere la qualità del servizio offerto al cliente, attraverso l'impiego pianificato ed efficiente di tutte le risorse aziendali;
4. Il pieno rispetto delle leggi e delle normative vigenti;
5. La garanzia del rispetto dei requisiti contrattuali e di legge nei confronti dei clienti;
6. L'assistenza al cliente nella fase di scelta del veicolo e accessoriamiento;
7. L'assistenza al cliente nelle pratiche amministrative e di leasing;
8. L'assistenza al cliente nel corretto utilizzo del veicolo;
9. L'assistenza a cliente nella fase di post vendita;
10. Eseguire interventi manutentivi sui mezzi con le seguenti caratteristiche:
  - a. Efficienti per funzionalità e sicurezza del mezzo,
  - b. Puntuali come da accordi stabiliti,
  - c. Tempestivi in caso di urgenza, come concordato con il cliente,
  - d. In linea con gli impegni di manodopera già assunti dall'officina,
  - e. Garantire il servizio assistenza 24 ore a truck e bus,
  - f. Fornire ricambi adeguati all'utilizzo e nel minor tempo possibile.
11. Il controllo costante sul sistema di gestione;
12. Tendere alla eliminazione dei costi delle non conformità aziendali;
13. Avviare un processo di miglioramento del sistema di gestione aziendale;
14. Riesaminare periodicamente gli obiettivi definiti, in un'ottica di valutazione dei possibili rischi e opportunità, che questi possono offrire;
15. Comunicare gli obiettivi a tutto il personale coinvolto;
16. Rendere il testo della presente politica disponibile anche nei confronti delle parti esterne che ne facciano richiesta;
17. Riesaminare la presente politica in occasione dei periodici riesami della direzione, per valutarne continuamente la sua coerenza e aggiornamento.

Il raggiungimento di tali obiettivi prevede la definizione e la verifica annuale di obiettivi funzionali, misurati attraverso adeguati indicatori.

### **RESPONSABILITÀ**

**La Direzione è responsabile di:**

- definire gli indirizzi e gli obiettivi temporali per la qualità;
- definire l'organizzazione e mettere a disposizione le risorse per perseguire gli obiettivi suddetti;
- nel promuovere la crescita delle competenze del personale interno e nel valorizzare le idee di ciascun collaboratore.

**Ogni funzione aziendale è responsabile di:**

- perseguire gli indirizzi e gli obiettivi temporali per la qualità;
- coinvolgere il personale sottoposto sul problema della qualità.

**Ogni addetto è responsabile:**

- di rispettare le prescrizioni e le procedure interne;
- della qualità di qualsiasi lavoro svolto.

