

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Direzione Generale di TECHNO – FIRE S.r.l. ha responsabilità esecutiva per la Qualità ed esprime con la presente la propria volontà affinché l'azienda mantenga attivo il proprio Sistema di Gestione della Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015.

L'Azienda si propone di perseguire il pieno raggiungimento della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate rilevanti, realizzando servizi con una tempistica adeguata sia alle esigenze interne che alle richieste del Cliente. Si impegna altresì a condurre il rapporto interpersonale con il Cliente nel pieno rispetto dell'originalità da ogni punto di vista.

Ciò viene perseguito con volontà imprenditoriale attraverso la messa a disposizione delle risorse necessarie a raggiungere tale obiettivo e al coinvolgimento delle parti interessate rilevanti.

In particolare l'Azienda esprime la volontà di:

- organizzare le attività in modo coerente rispetto alle attività dei servizi offerti,
- standardizzare le attività svolte dai dipendenti, dai dirigenti agli operativi, e dai collaboratori esterni senza lasciare spazio alla discrezionalità personale,
- mantenere aggiornate le attività del personale, interno ed esterno, e dell'azienda seguendo l'evoluzione nel tempo dei requisiti e delle normative di settore e delle modalità di erogazione dei servizi e di vendita dei prodotti,
- agevolare le comunicazioni all'interno dell'azienda tra il personale e con i dirigenti,
- avere una buona immagine che permetta di migliorare e incrementare la vendibilità dei servizi offerti,
- fornire un servizio impeccabile di assistenza al cliente e operare in modo tale da garantire la sua completa soddisfazione, in modo da sviluppare un servizio di lungo termine e di alta qualità. Tramite monitoraggio periodico della soddisfazione del cliente, individuare aree di potenziale miglioramento, attraverso la dimostrazione che TECHNO – FIRE S.r.l. è in grado di far fronte ai suoi bisogni e alle sue aspettative.
- tenere sotto controllo i servizi e i prodotti non conformi per minimizzare gli eventuali costi indotti al fine di non avere perdite di fiducia e di immagine che si possono tradurre in perdite di quote di mercato, contestazioni, spreco di risorse umane e finanziarie,
- coinvolgere tutti i dipendenti e le squadre esterne nel miglioramento continuo dei servizi forniti, assicurando programmi di formazione sui prodotti e sulle attrezzature impiegate nelle proprie attività e sul sistema di gestione della Qualità.
- rimanere in stretto contatto con clienti e fornitori al fine di garantire che tutte le informazioni relative agli sviluppi dei prodotti, ai miglioramenti delle loro caratteristiche e ai nuovi prodotti immessi sul mercato vengano tempestivamente comunicate alle parti coinvolte.

Pertanto la Direzione Generale ha definito i seguenti obiettivi di carattere generale:

- individuare chiaramente i bisogni, le esigenze e le aspettative del Cliente e delle parti interessate, sia dal punto di vista tecnico che da quello logistico e temporale, in modo da poter valutare l'effettiva capacità di far fronte all'impegno prospettato in sede contrattuale con il Cliente stesso;
- garantire il rispetto delle normative vigenti (anche volontarie) applicabili alle attività dell'Azienda, assicurandone il costante aggiornamento;
- sviluppare strategie di miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti offerti e delle attività ad essi connesse;
- redigere, mantenere aggiornate e condividere regole scritte, procedure e istruzioni operative, che siano guida per l'esecuzione dei servizi offerti;
- individuare, con l'analisi delle competenze, e promuovere la formazione e il continuo aggiornamento dei dipendenti e assicurare l'adeguata preparazione professionale dei collaboratori esterni, fornendo le risorse adeguate;
- controllare costantemente l'operato dei dipendenti e dei collaboratori esterni al fine di garantire e migliorare il livello qualitativo e la corretta gestione del servizio erogato.



## MANUALE DELLA QUALITÀ

Allegato 2

PAGINA 2/2

REV. 03 – MAG. '21

### POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione Generale si impegna a monitorare il grado di raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, verificandone periodicamente l'adeguatezza.

La Politica aziendale, che è oggetto di riesame periodico che ne valuta l'adeguatezza e l'idoneità, è messa a disposizione del personale interno e dei collaboratori esterni i quali sono tenuti ad agire coerentemente con il Sistema di gestione per la Qualità definito dalla Direzione, e a esternare eventuali dubbi o incomprensioni che devono essere chiariti con i responsabili e con la consultazione di documenti, mantenuti sempre a disposizione. La Politica aziendale, è, inoltre, diffusa ai Clienti e alle parti interessate in caso di specifica richiesta.

Oggiono, 04 Maggio 2021

La Direzione Generale