

POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica per la qualità di CREMONINI si può sintetizzare nell'obiettivo di perseguire la massima soddisfazione dei propri Clienti dal duplice punto di vista della qualità del prodotto acquistato e del servizio ottenuto, affrontare i rischi e cogliere le opportunità associate al contesto dell'organizzazione ed agli obiettivi prefissati, nell'ottica di un miglioramento continuo delle prestazioni



La Direzione Generale di CREMONINI ritiene che la qualità sia uno strumento di gestione aziendale attraverso il quale organizzare, gestire e tenere sotto controllo l'andamento aziendale non solo dal punto di vista della qualità del prodotto finale e della soddisfazione del cliente, ma anche della miglior razionalizzazione ed efficienza dell'organizzazione interna, nella certezza che ciò comporti un incremento di competitività aziendale, un aumento della fedeltà della clientela ed una crescita delle quote di mercato.

La politica aziendale per la qualità persegue dunque i seguenti obiettivi:



MISSION:

1. ASSISTERE IL CLIENTE PER CONSENTIRE IL MIGLIORE SFRUTTAMENTO DEGLI SPAZI A


DISPOSIZIONE

-  Effettuare a richiesta o quando necessario, sopralluoghi presso la sede del cliente per effettuare i rilievi necessari alla stesura di un preventivo esaustivo, appropriato, funzionale ed economico
-  Promuovere la conoscenza e la consapevolezza della corretta proposizione e vendita del prodotto, per minimizzare i rischi relativi ad un utilizzo non corretto dello stesso, anche tramite l'utilizzo degli strumenti di comunicazione del sito internet.

2. MONITORAGGIO DEL RIVENDITORE

-  Fornire prontamente al rivenditore tutti i chiarimenti tecnici o commerciali necessari all'assistenza del cliente finale
-  Garantire il rivenditore dell'esclusiva sulla propria zona territoriale (non aprendo agenzie dirette nei dintorni senza prima coinvolgerlo) o fornire materiale ad altri suoi concorrenti diretti nella sua zona di competenza. Monitorare i risultati di fatturato con i relativi indici.

3. EVADERE L'ORDINE DEL CLIENTE SENZA ERRORI

-  Tradurre in positivo eventuali reclami dei clienti per disservizi/nc di qualità, intervenendo immediatamente alla risoluzione del problema con azioni correttive per eliminare la causa del problema

4. RISPETTARE I TEMPI DI CONSEGNA CONFERMATI

Normalmente si agisce sul pronto, o in caso contrario si confermano i minori tempi di approntamento possibili

5. MIGLIORARE E CONTROLLARE LA QUALITA' DEI PRODOTTI FORNITI AL CLIENTE PER MINIMIZZARE IL RISCHIO DI AVERE OUTPUT NON CONFORMI

- Controlli sullo stato di conservazione del materiale stoccato a magazzino
- Controlli sistematici durante le fasi di produzione e controlli periodici sulle apparecchiature di monitoraggio e misurazione
- Controlli sul materiale approvvigionato e sui fornitori

6. MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

- Audit interni per il miglioramento continuo dei processi operativi e gestionali

7. REALIZZARE LA MASSIMA TRASPARENZA NEI CONFRONTI DEL CLIENTE

- Flessibilità della politica commerciale in termini di logistica, sconti/condizioni economiche per aumentarne la fidelizzazione

8. SERVIRSI DI FORNITORI AFFIDABILI

- Analisi periodica e selezione dei fornitori che possono influire sulla qualità del prodotto fornito al cliente finale

9. FORNIRE IL MASSIMO SUPPORTO AL CLIENTE NELLA RISOLUZIONE DI EVENTUALI PROBLEMI TECNICI LEGATI ALL'UTILIZZO DEL PRODOTTO

- Chiarimenti tecnici diretti anche con sopralluoghi in sede cliente
- Disponibilità a fornire eventuali schede o documentazioni tecniche, istruzioni di montaggio, effettuare revisione dei layouts ed eventuali cambi di merce in base ad esigenze sopravvenute (assistenza pre/post vendita)
- Garanzia illimitata di sostituzione di eventuali componenti difettosi

Tali obiettivi sono tenuti sotto controllo con un continuo monitoraggio delle informazioni documentate della Qualità ed attraverso un'attenta applicazione delle prassi aziendali relative al Sistema Qualità.

Il Servizio di Assicurazione Qualità, al fine di verificare l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo del Sistema di Qualità aziendale in relazione agli obiettivi stabiliti, pianifica ed esegue audit interni, i cui risultati vengono documentati e sottoposti ai responsabili delle aree interessate affinché scaturisca:

- L'identificazione delle cause determinanti le eventuali non conformità riscontrate
- La determinazione delle azioni correttive appropriate
- La pianificazione dell'attuazione delle azioni correttive
- La programmazione delle verifiche sull'efficacia delle azioni correttive
- L'identificazione ed acquisizione di risorse ed attrezzature necessarie per ottenere la qualità richiesta
- La pianificazione dell'addestramento del personale
- L'aggiornamento di tecniche e prove di controllo sui processi produttivi

Il compito di gestione della Qualità è stato affidato alla Funzione Aziendale denominata «Responsabile Qualità», che assume quindi la responsabilità della corretta applicazione del presente Manuale.

- Il Responsabile Qualità dispone della massima autorità nelle azioni relative all'attuazione del Sistema e del più completo supporto tecnico ed organizzativo, assicurando l'attuazione e l'aggiornamento dei processi necessari per il sistema qualità, riferendo alla DIREZIONE GENERALE sulle prestazioni del sistema qualità e sulle relative esigenze di miglioramento, promuovendo la consapevolezza dei requisiti del cliente all'interno dell'azienda, mantenendo i collegamenti con le organizzazioni esterne per quanto riguarda il sistema

Tutto il personale è responsabile della corretta applicazione del sistema qualità ed è consapevole del proprio ruolo, degli obiettivi stabiliti, dei requisiti del cliente e riferisce direttamente alla Direzione su qualsiasi esigenza inerente la qualità.

La DIREZIONE si impegna ad attuare ed a sostenere la politica per la qualità sopra esposta, a divulgarla e a verificarne periodicamente il grado di comprensione e di attuazione attraverso gli strumenti definiti nel seguito di questo Manuale.

La Direzione Generale