

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

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

La Direzione Generale di CREMONINI ritiene che la qualità deve diventare 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:

CODICE DI COMPORTAMENTO (MISSION)

1. ASSISTERE IL CLIENTE NELLA SCELTA DELLA SCAFFALATURA

- Effettuare sopralluoghi presso la sede del cliente per effettuare i rilievi necessari alla stesura di un preventivo esaustivo

2. MONITORAGGIO DEL RIVENDITORE

- Fornire 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

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 QUALITÀ DEI PRODOTTI FORNITI AL CLIENTE

- Controlli a campione del materiale stoccato a magazzino
- Controlli sistematici durante le fasi di produzione
- Controlli sul materiale approvvigionato e sui fornitori

6. MIGLIORARE L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

- Verifiche ispettive 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

8. SERVIRSI DI FORNITORI AFFIDABILI

- Analisi 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 tecniche, istruzioni di montaggio (assistenza pre/post vendita)
- Garanzia illimitata di sostituzione di eventuali componenti difettosi

Tali obiettivi sono tenuti sotto controllo con un continuo monitoraggio dei Documenti di Registrazione della Qualità ed attraverso un'attenta applicazione delle procedure 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 verifiche ispettive, i cui risultati vengono documentati e sottoposti ai responsabili delle aree interessate affinché scaturisca:

- l'identificazione delle cause determinanti le 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 e collaudo

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

Il Responsabile del Servizio Assicurazione Qualità dispone della massima autorità nelle azioni relative all'attuazione del Sistema e del più completo supporto tecnico ed organizzativo.

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