



Aggiornato al 31.10.2016

SISTEMA ASSICURAZIONE QUALITÀ

1. POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione Generale ha definito i seguenti principi fondamentali su cui si basa la **Politica per la Qualità** poiché esplica la propria posizione nei confronti dell'azienda:

- **Continua e completa soddisfazione del cliente**, il che significa ridurre le distanze tra quanto il cliente si aspetta e quanto l'azienda riesce ad offrire, garantendogli non la sola fornitura di un prodotto ma l'erogazione di un servizio; attraverso la formazione del personale sia tecnicamente che nei rapporti comunicativi, ciò anche attraverso la comprensione del contesto interno ed esterno, l'analisi e la determinazione dei fattori interni ed esterni e le rispettive aspettative delle parti interessate.
- **Stabilire unità di intenti, di indirizzi** e creare e mantenere un ambiente interno dell'azienda mirato a determinare il pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati dall'azienda, riportati nel modulo per gli obiettivi ed indicatori.
- **Coinvolgimento e partecipazione attiva del personale** che costituisce l'essenza dell'azienda.
- **Idoneità delle infrastrutture e ambiente di lavoro tranquillo, a bassa emotività e sicuro nel rispetto dei requisiti di legge**, per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto/servizio offerto.
- **Approccio per processi e risk-based thinking**, tramite la pianificazione di azioni che affrontino rischi e opportunità per ottenere con maggiore efficienza i risultati attesi.
- **Approccio sistemico alla gestione** per identificare, capire e gestire il sistema dei processi aziendali che sono interconnessi per perseguire gli obiettivi stabiliti e per contribuire all'efficacia e all'efficienza dell'azienda.
- **Miglioramento continuo** che costituisce un obiettivo fondamentale e permanente della **Termoidraulica S.r.l.** con decisioni basate su dati di fatto e monitoraggi dei processi stessi.
- **Decisioni basate su dati di fatto** perché le decisioni efficaci si basano sull'analisi, logica ed intuitiva, di dati e informazioni reali.
- **Gestione delle relazioni, rapporti di reciproco beneficio fra Termoidraulica S.r.l. e le parti interessate** in ottica di reciproche occasioni di crescita come da obiettivi prefissati.

La **TERMOIDRAULICA** ha introdotto e gestisce il Sistema Qualità per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- **Eccellenza delle prestazioni (prodotto e processo)**
Tutti i lavori devono essere condotti, nell'interesse nostro e del cliente, nel rispetto delle prescrizioni in tema di qualità: le attività di controllo, monitoraggio e miglioramento, portano al raggiungimento di livelli di eccellenza, che significa soddisfazione per cliente e permanenza nel mercato per l'azienda.
- **Incremento dell'immagine aziendale.**
L'azienda si deve proporre al pubblico come un'organizzazione capace di dare risposta a tutte le esigenze del cliente, sia esso privato che azienda, in termini di prestazioni dei prodotti, prezzo e servizio (anche post vendita).
La risposta rapida e competente alle richieste del cliente (preventivi, esecuzione lavoro, intervento di assistenza, ...) è il miglior biglietto da visita per creare un'immagine di professionalità, che infonde sicurezza al cliente.
- **Apertura di nuovi spazi nel mercato e conquista di nuovi clienti.**



Aggiornato al 31.10.2016

SISTEMA ASSICURAZIONE QUALITÀ

Nuovi spazi di mercato come tipologia di lavori possono venire da:

- installazioni che consentono un risparmio energetico (energie rinnovabili)
- attività di ristrutturazione immobili "chiavi in mano".

Il passaparola ed i buoni rapporti con gli studi tecnici sono i principali canali attraverso i quali si raggiungono i nuovi clienti: fondamentale è mantenere gli standard di prestazione alti per soddisfare la clientela.

Nuovo mercato, inteso come potenziali clienti, è quello del settore pubblico.

- **Fidelizzazione dei clienti.**

Un Sistema di Qualità permette, più di ogni altra azione artificiosa, di mantenere la fiducia dei clienti che, verificando la rispondenza alle aspettative di tutto quel complesso di elementi che fanno parte di una commessa un prodotto-servizio, decidono ad ogni lavoro di non cambiare fornitore.

In un'unica parola si può dire che il Sistema Qualità è volto alla completa *soddisfazione del cliente*, in termini prodotto, servizio, affidabilità e prezzo.

Il Sistema Qualità è lo strumento primo della **TERMOIDRAULICA** per il raggiungimento di suddetti obiettivi.

Le linee di azione da promuovere e sviluppare, le "politiche" da adottare, sono le seguenti:

- coinvolgimento di tutto il personale;
- diffusione dell'informazione a tutti i livelli;
- diffusione della mentalità del miglioramento continuo;
- corretto utilizzo del sistema informatico aziendale;
- politica di collaborazione con i fornitori;
- politica di comunicazione con i clienti.

La **TERMOIDRAULICA** metterà a disposizione risorse e profonderà gli sforzi organizzativi necessari per l'ottenimento di tali risultati.

Il Comitato di Direzione