



CODICE	MAQ 04
EDIZIONE N°	2
REVISIONE N° DEL	0 16/10/06
PAGINA	Allegato 2

GALLARATE, 16 gennaio 2008

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Politica della Qualità della TECNOASSIST snc è espressa nei seguenti impegni:

1, SODDISFAZIONE DEI BISOGNI DEL CLIENTE

La soddisfazione dei bisogni espressi ed inespressi del Cliente costituisce uno degli scopi primari della nostra Azienda. Si vuole proseguire sulla strada intrapresa per trasformare il tradizionale Centro Assistenza Tecnica in Centro Multiservizi in grado di offrire soluzioni non sempre più globali e non solo tecniche come la fornitura dei materiali di consumo, estensioni di garanzia, assistenza e gestione del fine vita delle apparecchiature nel rispetto dell'ambiente.

2. QUALIFICAZIONE DEGLI OPERATORI

La soddisfazione dei bisogno dei clienti passa da un diversa concezione della propria missione all'interno dell'azienda. La preparazione del personale deve essere maggiormente approntata al rapporto con il cliente inteso come capacità di proporre la soluzione più adeguata ai problemi. In passato il cliente si aspettava la "riparazione", oggi vuole scegliere tra differenti opzioni compresa quella tecnica.

3. SICUREZZA

La sicurezza, intesa non solo come conservazione dello stato fisico e di salute personale, ma anche e soprattutto come prevenzione a priori del rischio, in tutti i suoi aspetti, a livello sia individuale sia collettivo, rappresenta un obiettivo da perseguire con perseveranza, senza risparmi né compromessi.

4. AUTONOMIA ECONOMICA

Le attività devono essere ripagate da prezzi equi per i Clienti.

Ciò implica che:

- tutti i costi aziendali finalizzati a conseguire miglioramenti concreti del lavoro eseguito possano essere per tale motivo riconosciuti e giustificati dai Clienti;
- i prezzi praticati corrispondano agli effettivi costi sostenuti e da sostenere, in un ottica di:
 - ⇒ trasparenza nei confronti dei Clienti,
 - ⇒ equa remunerazione del lavoro della proprietà e del Personale,
 - ⇒ adeguato utile di gestione per lo sviluppo della Società.

Gli obiettivi indicati non devono rappresentare un traguardo da raggiungere una volta per tutte, ma devono essere perseguiti con metodicità e costanza, con la consapevolezza che il progetto di MIGLIORAMENTO CONTINUO richiede un atteggiamento positivo e uno sforzo congiunto da parte di tutti i componenti dell'organico della TECNOASSIST snc.

È ferma convinzione della Direzione Generale che il perseguimento di tale politica porti vantaggi concreti sia all'Azienda sia ai suoi Clienti, in misura tale da comportare il soddisfacimento di tutti i soggetti coinvolti.

La DIREZIONE GENERALE