

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Direzione di **MAGNELLI SRL IMPIANTISTICA GENERALE** si impegna a perseguire una *politica aziendale* in cui il cliente assume un ruolo centrale per il successo della propria attività e diventa perciò importante conoscerlo a fondo ed erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e mirati al raggiungimento di un'elevata "Customer-Satisfaction".

Il raggiungimento della soddisfazione dei clienti viene perseguita:

- attraverso momenti di verifica e aggiornamento rispetto alle attività erogate quali, *installazione e manutenzione di impianti elettrici, antincendio, antintrusione e TVCC*;
- adeguando tutti i processi e le attività operative alle esigenze, implicite ed esplicite dei clienti;
- attraverso il monitoraggio e raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

APPROCCIO PER PROCESSI

MAGNELLI SRL IMPIANTISTICA GENERALE identifica le diverse attività come *processi* da pianificare, controllare e migliorare costantemente ed attiva al meglio le proprie risorse per la loro realizzazione. Gestisce i propri *processi* misurando i risultati da perseguire ed i risultati conseguiti definendo obiettivi, responsabilità e risorse impiegate e necessarie al loro raggiungimento.

LEADERSHIP

La Direzione di **MAGNELLI SRL IMPIANTISTICA GENERALE** si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione Qualità, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici aziendali.

VALUTAZIONE DEI RISCHI E E DELLE OPPORTUNITA'

MAGNELLI SRL IMPIANTISTICA GENERALE pianifica i propri processi con approccio *risk-based thinking* al fine di attuare le azioni più idonee per:

- valutare e trattare rischi associati ai processi;
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

PARTI INTERESSATE

MAGNELLI SRL IMPIANTISTICA GENERALE è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutte le parti interessate, sono elemento strategico e primario; pertanto, promuove lo sviluppo delle professionalità interne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

MIGLIORAMENTO

MAGNELLI SRL IMPIANTISTICA GENERALE si pone come obiettivo per il miglioramento le prestazioni del proprio Sistema di Gestione Qualità.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connesse alle attività aziendali, il monitoraggio ed il Riesame della Direzione, sono gli strumenti che l'azienda mette in atto per migliorarsi costantemente.

Gli obiettivi che si pone **MAGNELLI SRL IMPIANTISTICA GENERALE** sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, perseguendo l'incremento del numero dei clienti, l'incremento del fatturato, l'espansione territoriale e l'ingresso in nuove aree di mercato;
- **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, fornitori, imprese e dipendenti)**, perseguendo il raggiungimento di obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- **l'assistenza al cliente.**

Il raggiungimento dei cinque obiettivi di cui sopra, sarà monitorato attraverso la rilevazione del customer Satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami, attraverso:

- **attività di formazione quali, aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;**
- **informazione del personale a tutti i livelli;**
- **il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente e applicabile;**
- **il rispetto della sicurezza sul lavoro e della normativa vigente e applicabile sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende accrescere l'immagine aziendale realizzando un'impresa fortemente focalizzata sui clienti e sulla "*Customer satisfaction*", facendoli divenire fattori differenzianti in un mercato competitivo.

Lo strumento scelto per il raggiungimento della propria *Politica per la Qualità* da parte di **MAGNELLI SRL IMPIANTISTICA GENERALE**, è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 Ed. 2015.

Per conseguire tali obiettivi, **MAGNELLI SRL IMPIANTISTICA GENERALE** si è dotata di una struttura organizzativa ed ha adottato un sistema di gestione aziendale in modo da:

- tenere sotto controllo i fattori che determinano il raggiungimento della qualità;
- analizzare e valutare i risultati ottenuti per individuare le azioni da implementare più idonee alla eliminazione e alla prevenzione degli aspetti non soddisfacenti;
- valorizzare e finalizzare le capacità degli individui e l'impiego delle risorse non solo al soddisfacimento dei requisiti ma al miglioramento continuo delle performance aziendali.

Ad intervalli prestabiliti, la Direzione definisce specifici obiettivi di qualità espressi in termini quantitativi e tali obiettivi saranno formalizzati in appositi documenti di sistema destinati alla diffusione interna, in modo da favorire la comprensione e sollecitare la collaborazione da parte di tutti i componenti aziendali.

La Direzione
