



**MOD. 513 REV.3**

**POLITICA DELLA QUALITÀ EMMEBI IMPIANTI S.R.L.**  
**APRILE 2019**

La Direzione di EMMEBI IMPIANTI S.R.L. si impegna ad attuare una politica che ponga al centro delle attività il Cliente, oltre che le parti interessate rilevanti (tra le quali i fornitori e i dipendenti sono le principali); *la politica aziendale tiene in considerazione le proprie finalità oltre che il contesto dell'organizzazione, supportando i propri indirizzi strategici; implica inoltre un impegno della Direzione e di tutta l'organizzazione a soddisfare i requisiti applicabili.*

In particolare, la soddisfazione del Cliente interno è testimoniata dall'evidenza di un basso turn over del personale e di un'elevata anzianità di servizio, oltre che da indagini sui fattori psicologici e sociali, che testimoniano un rapporto di collaborazione soddisfacente.

La soddisfazione del Cliente esterno è attuata, offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, sia implicite che esplicite, rilevate monitorando opportuni parametri che tengono conto del livello di qualità del servizio e del prodotto.

Il Cliente assume il ruolo centrale per il successo di EMMEBI IMPIANTI S.R.L. e diventa perciò importante che tutte le funzioni aziendali riescano a perseguire gli obiettivi prefissati e a migliorare l'erogazione dei servizi offerti, raggiungendo un'elevata "Customer satisfaction".

Gli obiettivi, a livello generale, che si pone EMMEBI IMPIANTI S.R.L. sono:

- rispetto dei tempi di consegna (scostamento tra date concordate e date effettive);
- aumento del livello di soddisfazione dei Clienti (costante riduzione del numero di resi e reclami e mantenimento del livello di fidelizzazione);
- miglioramento del sistema di controllo della produzione (analisi di contabilità industriale per commessa);
- aumento della competenza degli operatori, per aumentare l'efficacia dei processi aziendali;
- riduzione del numero e del costo delle non conformità.

Il raggiungimento di questi obiettivi è costantemente monitorato durante il riesame della Direzione, che è effettuato ai fini della valutazione delle prestazioni del SGQ ed è orientato al continuo miglioramento, anche tenendo conto di opportuni rischi e opportunità identificati in fase di pianificazione.

La Direzione si impegna costantemente nell'assistere ogni reparto, affinché abbia a disposizione macchine e impianti competitivi, che consentano una produzione efficiente e costante nel tempo.

La Direzione, inoltre, coinvolge tutto il personale motivandolo, supportandolo e formandolo, se necessario, affinché risulti consapevole dell'importanza delle attività che svolge in Azienda.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'Azienda fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la "Customer satisfaction" il fattore differenziante, in un mercato fortemente competitivo dove l'offerta prevale sulla domanda.

La Direzione di EMMEBI IMPIANTI S.R.L. è conscia che solo coinvolgendo il personale, il Cliente e i propri fornitori si può perseguire un miglioramento continuo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente, attraverso opportuni canali di comunicazione.

Zanica (BG), 26/04/2019

La Direzione Generale