

Elitalia S.r.l.	Politica della Qualità	Data emissione 24-03-03 Rev-1 del 1-04-09
------------------------	-------------------------------	---

La soddisfazione del Cliente è da sempre il principio con cui operiamo e dal quale non vogliamo derogare. La Qualità del servizio, come noi lo intendiamo, è la cortesia, la comprensione e la puntuale evasione delle esigenze del Cliente.

Vincere nel mercato attuale non significa solo crescere nel fatturato ma migliorare continuamente noi stessi.

Le richieste del Cliente quali puntualità, risposte precise, sicurezza, qualità dei materiali, devono essere esaudite ed assicurate da:

- 30 anni di **esperienza** nel settore
- **Continuità** nei rapporti con le nostre case rappresentate consolidati da collaborazioni durature e proficue
- **Competenza** frutto della specializzazione nella nostra attività.
- **Flessibilità** per rispondere anche ad esigenze particolari del cliente
- **Comunicazione** diretta tramite un solo referente che risponde a tutti i quesiti.

Per questo la Direzione ha deciso di scegliere la Qualità come leva fondamentale per il successo; Qualità che richiede la partecipazione di tutti verso obiettivi comuni come:

- miglioramento continuo della qualità dei servizi;
- verifica costante di metodi e procedure di lavoro per prevenire l'insoddisfazione del Cliente;
- dialogo aperto e costruttivo tra la Direzione e tutti i collaboratori;
- responsabilizzazione individuale ma forte collaborazione tra i dipendenti;
- controllo costante del servizio offerto dai fornitori ed dai collaboratori esterni;
- operare nel pieno rispetto delle leggi in vigore;
- controllo sistematico dei risultati;
- miglioramento ed aggiornamento continuo del Sistema Gestione per la Qualità stesso;
- ottenimento del livello qualitativo stabilito al minimo costo;
- prevenzione delle difettosità;

Nell'ambito del riesame periodico del sistema qualità da parte della Direzione, sono definiti e distribuiti a tutti gli interessati specifici obiettivi per il continuo miglioramento del sistema.

La portata di questi obiettivi, richiede il massimo supporto da parte della Direzione aziendale, ma anche il coinvolgimento e la fattiva collaborazione di tutto il personale al fine di continuare la crescita e lo sviluppo dell'azienda e delle persone che vi operano.

Poiché l'impegno verso la Qualità è il solo modo per progredire ed assicurare una significativa presenza sul mercato, la Direzione sarà determinata nel fare in modo che questa scelta sia compresa e condivisa da tutti i collaboratori della Società e sarà disponibile al superamento dei problemi applicativi.

La Direzione ha il compito di verificare, migliorare e definire anno dopo anno gli obiettivi del nostro Sistema di Gestione per la Qualità

DIREZIONE GENERALE

