

serigraf s.r.l.	POLITICA PER LA QUALITA'	REV. 0 DEL 7/11/2017
SERIGRAF S.r.l.		Pagina 1 di 1

POLITICA PER LA QUALITÀ

Serigraf s.r.l. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno, attivandosi per il miglioramento continuo della qualità prodotto/servizio e soddisfazione cliente.

La soddisfazione del cliente viene perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'azienda. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo al fine di realizzare un prodotto che risponda ai suoi bisogni per creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'azienda sono:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, attraverso una costante attenzione verso le aspettative del cliente e la qualità del prodotto
- la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, ridotto assenteismo e ridotta contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, adeguato livello di competitività
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- la cura della comunicazione verso il cliente;**
- l'assistenza al cliente;**
- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso un costante miglioramento degli strumenti di comunicazione
- Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi al personale dipendente interessato.

0	7/11/2017	Copia controllata	Politica per la Qualità.doc	A. Mazza	L. Giudice
Rev.	Data	Note	File	Preparato	Approvato