

POLITICA DELLA QUALITA'

TECNOMARCA è costantemente impegnata nel capire, soddisfare ed - ove possibile - andare al di là del semplice soddisfacimento dei requisiti dei clienti, attraverso il miglioramento continuo dei processi della sua organizzazione. In quest'ottica la nostra azienda - specializzata nella commercializzazione, noleggio e manutenzione di carrelli elevatori - ha istituito ed attivato un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

La qualità è parte integrante ed essenziale del sistema aziendale della Tecnomarca: garantisce il rispetto dei requisiti considerati fondamentali all'interno dell'azienda e consente alla stessa di misurare le prestazioni dei propri servizi nonché la capacità di rispondere sistematicamente alle esigenze dei clienti in termini di affidabilità e sicurezza.

Il Cliente, sia interno che esterno, assume un ruolo fondamentale per il successo della Tecnomarca; conoscerlo a fondo diventa quindi importante per cercare di soddisfare tutte le sue esigenze non solo in termini di garanzia alla conformità del servizio, ma anche in termini di conformità ad altre aspettative collaterale (dal rispetto dei tempi di consegna, alla trasparenza di prezzi, alla correttezza del personale, ecc.)

La Direzione, ben conscia che la Qualità dei prodotti e servizi offerti influenza direttamente la posizione dell'Azienda sul mercato e la conseguente redditività, pone alla base della propria politica aziendale le seguenti finalità:

- La definizione e la focalizzazione di percorsi gestionali ed operativi chiari, per ottimizzare i processi interni e migliorare il rapporto cliente-fornitore a tutti i livelli;
- La presenza di una rete commerciale in grado di fornire supporto e risposte concrete ad ogni richiesta del cliente;
- La disponibilità di un servizio di assistenza post-vendita;
- Garantire la soddisfazione dei clienti privilegiando la prevenzione dei problemi anziché l'intervento correttivo;
- Agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti, applicabili al settore di attività dell'impresa;
- Adottare adeguate azioni per affrontare rischi ed opportunità associate al proprio contesto ed obiettivi;
- Garantire competenza, professionalità e cortesia nell'esecuzione del servizio;

- La scelta appropriata dei fornitori ed il loro coinvolgimento;
- La valorizzazione della risorsa umana attraverso la formazione, addestramento e motivazione del personale aziendale ad ogni livello in merito alle attività di competenza.

Daremo un valore concreto ai propositi sopra esposti, definendo - nel corso dei riesami periodici della direzione - obiettivi misurabili.

E' necessario il massimo impegno e partecipazione di tutti i collaboratori per l'attuazione della presente Politica per la Qualità in un contesto di "miglioramento continuo".

La presente Politica verrà periodicamente riesaminata (in occasione del riesame del sistema) per accertarne la sua continua idoneità, attualità, efficacia.

Monastier di Treviso, lì 31/10/2017

La Direzione