

PIETRELLI s.r.l.	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	All.1 alla Sez.5
		Rev. 0
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Del 10.11.2017
		Pag. 1 di 2

La Direzione della PIETRELLI srl si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività tutte le parti interessate ed in particolare il cliente interno ed esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/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, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone la PIETRELLI srl sono:

- ❑ **Analisi del contesto in cui l'Organizzazione opera e comunicazione alle parti interessate**
- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato e espansione territoriale dell'azienda;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, 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 interna e verso il cliente;**
- ❑ **l'assistenza al cliente;**
- ❑ (il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione delle aspettative dei clienti e l'analisi dei reclami)

PIETRELLI s.r.l.	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	All.1 alla Sez.5
		Rev. 0
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Del 10.11.2017
		Pag. 2 di 2

- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.**

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

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 a tutto il personale dipendente.

FANO, li 10.11.2017

La Direzione

Fratelli PIETRELLI s.r.l.
 Via Dino Vanzetti n. 18
 61032 FANO (MC)
 Tel. 0721-854495 - Fax 0721-854854
 C.F.P. IVA 02044740419