

L'Alta Direzione della RF IMPIANTI DI ROMANO FRANCESCO, consapevole che:

- ❖ la soddisfazione del cliente sia un requisito irrinunciabile per la competitività dell'azienda, nell'ambito delle MANUTENZIONI DI IMPIANTI TERMICI E DI CONDIZIONAMENTO che rappresenta il suo core business;
- ❖ il miglioramento continuo dei propri processi contribuisca direttamente all'aumento della competitività, attraverso la riduzione dei costi di commessa ed indirettamente attraverso un miglioramento della qualità percepita dal cliente,
ha deciso di fare propri i seguenti principi ispiratori e di rafforzarne l'applicazione.

La Direzione ritiene, quindi, indispensabile un impegno continuo e costante finalizzato a soddisfare pienamente i requisiti del Cliente e quelli cogenti della normativa di settore ed ha perciò adottato un Sistema di Gestione per la Qualità con tale intento.

La Direzione ritiene inoltre che l'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità sia fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi generali dell'azienda, infatti:

- ❖ la crescita dell'impresa ed il suo avanzamento commerciale sul mercato, richiedono una struttura organizzativa adeguata per "assicurare" certezze esecutive e costanza di comportamenti;
- ❖ la complessità delle varie attività e dei processi aziendali necessita di un'accurata definizione ed uniformità operativa;

L'Organizzazione intende seguire lo sviluppo tecnologico nel suo comparto per restare sempre al passo con i tempi e vincere il mercato "facendo mercato" nonostante questo richieda ricerca e sviluppo continui ed investimenti proporzionati al proprio core business;

-l'impresa ha la volontà di incrementare il numero dei clienti sviluppando reti commerciali sul territorio nazionale ed internazionale partecipando viepiù a contesti aggregativi di settore.

L'Organizzazione intende analizzare il contesto sia interno che esterno attraverso l'ascolto continuo degli stakeholder, per un'attenta analisi e valutazione dei rischi, al fine di potersi adoperare alle azioni tese alla loro mitigazione.

L'Organizzazione ritiene opportuna la gestione dei reclami sia interni che esterni e della customer satisfaction, per mettersi in discussione continuamente e volgersi verso il miglioramento continuo.

La Direzione si impegna a rendere disponibili le risorse necessarie affinché il proprio Sistema di Gestione sia adeguato ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, e che sia efficacemente mantenuto attivo e migliorato costantemente.

In sede di Riesame del SGQ, effettuato con cadenza annuale, la Direzione s'impegna direttamente a formulare, verificare e riesaminare gli obiettivi posti alla base del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione, infine, sollecita l'attiva partecipazione di tutti coloro che operano nell'impresa, a contribuire a tale miglioramento attraverso proposte e suggerimenti, che saranno registrati con appositi modelli, ascoltati e valutati attentamente.

In quest'ottica di coinvolgimento del personale, è condizione essenziale per il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, che tutto il personale:

- ❖ applichi le disposizioni del Sistema di Gestione per la Qualità,
- ❖ partecipi attivamente alle attività di addestramento e riunioni periodiche,
- ❖ analizzi i processi di competenza in maniera critica, impegnandosi per il conseguimento degli obiettivi assegnati,
- ❖ comunichi tempestivamente le problematiche riscontrate, seguendo le disposizioni della documentazione di sistema,
- ❖ rilevi le eventuali esigenze di risorse e le comunichi alla Direzione.

All'uopo l'alta direzione della RF IMPIANTI DI ROMANO FRANCESCO. ha messo in atto strumenti e attività per l'individuazione di tutte le esigenze attese dai propri clienti e per l'individuazione dei requisiti che il prodotto/servizio deve avere; tali strumenti permettono di definire sin dall'avvio di un'attività commerciale, tutti i requisiti del prodotto/servizio che devono essere soddisfatti, analizzando, nel contempo, i rischi che ogni progetto comporta.

Tra l'altro l'organizzazione ha individuato appositi strumenti che consentono di rilevare in ogni momento le esigenze del cliente e i relativi reclami, nonché garantire una soddisfazione del cliente oltre le sue aspettative.

È impegno dell'Azienda, non solo assicurare l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale, ma anche di verificarne sistematicamente il livello di efficacia ed adeguatezza, nel rispetto delle esigenze aziendali e delle tipologie dei clienti.

Tutta l'Azienda deve inoltre adoperarsi affinché:

- ❖ Venga migliorata la qualità del servizio manutentivo offerto e realizzato, attivandosi nella prevenzione più che nella eliminazione a posteriori delle non conformità, per ridurre i costi economici e di immagine che ne possono scaturire;
- ❖ Vengano rispettati i tempi e i costi della commessa, sviluppando sistemi interni di ottimizzazione di impiego della componentistica e dei ricambi, di tempi di approvvigionamento e di pianificazione della consegna e sviluppando customer plan tecnologicamente al passo con i tempi, nel rispetto anche della normativa cogente in ambito Ambientale, Fgas e di Salute e Sicurezza dei Luoghi di Lavoro e di impiego delle apparecchiature, macchine, attrezzature, impianti forniti;
- ❖ Aumenti il livello di soddisfazione del Cliente, attraverso la reperibilità, la diminuzione del numero dei reclami e la predisposizione di un ufficio preposto al monitoraggio e all'ascolto delle aspettative e delle esigenze della clientela;
- ❖ vengano rispettati i criteri stabiliti per la qualità e gli obiettivi di budget;
- ❖ I processi aziendali vengano attuati in modo efficiente e in conformità con le procedure definite nel Sistema di Gestione della Qualità;
- ❖ Tutto il personale in forza abbia le necessarie competenze e capacità professionali per lo svolgimento del proprio ruolo attraverso una formazione continua;
- ❖ Venga analizzato periodicamente il contesto aziendale e vengano individuati i bisogni e le aspettative delle parti interessate al fine di ottenere un elevato livello di soddisfazione.

L'Organizzazione periodicamente controlla attraverso le verifiche ispettive e durante il Riesame della Direzione che la politica aziendale sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le unità aziendali.

Il presente documento è depositato presso la Funzione Qualità ed è mantenuto come informazione documentata. La Direzione inoltre si preoccupa di diffondere la Politica della Qualità attraverso una opportuna formazione del personale, riunioni periodiche e i principali mezzi di comunicazione.