

| EMISSIONE | ALLEGATO | EDIZIONE | REVISIONE | PAGINA |
|------------|----------|----------|-----------|--------|
| 04/09/2017 | 1 MQ | 3 | 0 | 1 di 1 |

La **MARTELLI TERMOIDRAULICA Srl** considera obiettivo prioritario della propria **Politica per la Qualità** il soddisfacimento delle aspettative dei Clienti e delle altre Parti Interessate ritenute rilevanti.

Ritiene, inoltre, che la qualità dei servizi forniti, ottenuta attraverso un impegno costante in ogni fase dei processi aziendali, sia la chiave per raggiungere posizioni di preminenza sul mercato.

Allo scopo di rispondere meglio alle esigenze dei propri Clienti e delle altre Parti Interessate ritenute rilevanti, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni dei propri processi aziendali e nel rispetto dei requisiti sia cogenti che volontari applicabili alla propria attività, la Direzione aziendale ha deciso di implementare e mantenere un efficiente ed efficace **Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015**, applicato ai servizi di:

- ⇒ **INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DI IMPIANTI TERMICI, DI CONDIZIONAMENTO, ANTINCENDIO E IDROSANITARI.**
- ⇒ **SERVIZIO DI TERZO RESPONSABILE PER LA CONDUZIONE DI IMPIANTI TERMICI.**

Da queste premesse e sulla base dell'analisi del proprio contesto di riferimento discende l'impegno della **MARTELLI TERMOIDRAULICA Srl** a:

1. Fornire servizi specializzati di manutenzione e conduzione di impianti termoidraulici alla propria clientela, puntando sulla qualità dei prodotti installati e dei servizi erogati, anche attraverso la ricerca di solide partnership con fornitori qualificati, allo scopo di migliorare l'immagine aziendale ed affermare la propria posizione sul mercato
2. Gestire i reclami dei Clienti ritenuti rilevanti e rispondere in modo tempestivo alle loro richieste, garantendo un servizio di intervento entro le 48 ore lavorative, al fine di migliorarne la soddisfazione
3. Migliorare continuamente i prodotti/servizi offerti con l'adozione di un efficace sistema di controllo e di monitoraggio delle attività
4. Monitorare costantemente il panorama normativo di riferimento, al fine di adeguare le qualifiche tecniche del personale e conformare la propria offerta di servizi specializzati di manutenzione e conduzione di impianti termici agli adempimenti legislativi ad essi applicabili
5. Accrescere la consapevolezza, la motivazione ed il coinvolgimento del personale aziendale, anche attraverso interventi formativi, per garantire il continuo miglioramento dei processi e, di conseguenza, dei servizi aziendali
6. Ottenere una maggiore efficienza nell'organizzazione interna, come conseguenza di una migliore ripartizione dei compiti e di gestione delle risorse
7. Monitorare costantemente la situazione economico - finanziaria aziendale, al fine di intercettare sul nascere eventuali impatti negativi sulla liquidità ed individuare le tempestive azioni correttive

Per ottenere tutto ciò, la **MARTELLI TERMOIDRAULICA Srl** ritiene che gli strumenti da utilizzare siano:

- ⇒ Gli audit interni, per verificare l'adeguatezza ed efficienza del Sistema Qualità in riferimento alla norma
- ⇒ Il Riesame della Direzione, svolto con cadenza annuale, per verificare il grado di attuazione degli obiettivi della qualità stabiliti e fissare i nuovi
- ⇒ La formazione continuativa del personale sulle tematiche relative a Sistema di Gestione per la Qualità

Per un utilizzo efficace di questi strumenti è indispensabile che la Politica della Qualità aziendale sia compresa ed attuata da tutto il personale e mantenuta costantemente aggiornata sulla base delle esigenze ed obiettivi aziendali.

Nello specifico, il Responsabile del Sistema Qualità è incaricato di predisporre tutte le azioni e le risorse necessarie per l'attuazione di tale Politica ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, da sottoporre ad approvazione della Direzione.