

	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	02/07/24
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Rev. 15 Pag. 1 di 2

La direzione Teknikabel si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia 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 il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di Teknikabel e diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone Teknikabel sono:

1. incremento del numero dei clienti, miglioramento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
2. la soddisfazione delle parti interessate e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, ridotto assenteismo, costante riduzione del numero dei reclami, accordi di partnership con i fornitori, elevato livello di soddisfazione dei clienti
3. il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
4. l'ottemperanza ai requisiti e alle aspettative del cliente lungo l'intero ciclo di vita del prodotto;
5. la cura della comunicazione verso il cliente;
6. la gestione delle problematiche cliente;
7. il miglioramento dei processi;
8. la prevenzione dei difetti
9. l'impegno per la sostenibilità (incluso l'impatto climatico dell'azienda)

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti, l'analisi dei reclami e attuato attraverso i SG aziendali.

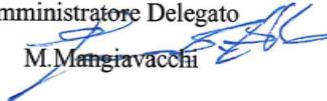
TecniKabel	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	02/07/24
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Rev. 15
		Pag. 2 di 2

10. il soddisfacimento dei requisiti ISO 9001:2015 (inclusa la valutazione dell'impatto del cambiamento climatico sull'azienda), ISO 22163:2023 (IRIS) e per il sito di Volpiano i requisiti della EN 9100:2018
11. il rispetto delle norme tecniche e di sicurezza sul prodotto;
12. l'incoraggiamento dell'individuazione di suggerimenti, best practices e lezioni apprese
13. il miglioramento continuo del sistema di gestione qualità

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà perseguito attraverso attività di audit interno, 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 sono definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Amministratore Delegato

M. Mangiavacchi

Revisione	Data	Modifiche
15	02/07/2024	Aggiornamento ISO 22163 e aggiornamento ISO 9001
14	20/02/2023	Aggiornamento AD
13	29/07/2020	Revisione per EN 9100 Volpiano
12	29/01/19	Revisione per certificazione IRIS Almese
11	03/11/17	Revisione per aggiornamento ISO/IRIS
10	15/01/15	Revisione annuale – nessuna modifica
9	08/01/14	Revisione annuale – nessuna modifica
8	17/05/13	Aggiunto sito Almese
7	24/01/13	Revisione annuale – nessuna modifica
6	09/01/12	Revisione annuale – inserito rev 2
5	04/01/11	Revisione annuale – nessuna modifica
4	14/01/10	Rivista, aggiunto elenco revisioni
3	12/02/09	Aggiornamento IRIS - ISO 9001:2008
2	15/02/08	Aggiunto rispetto requisiti ISO 9001:2000
1	12/06/07	Inserito logo
0	06/02/04	Prima emissione