

## **POLITICA PER LA QUALITA'**

La DIR ha definito i principi generali su cui si basa la Politica per la qualità.

La direzione della **euromotori** S.R.L. 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 sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo. 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 **euromotori** S.R.L. sono:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- 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 degli accordi di partnership con i fornitori;

- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'assistenza al cliente;  
(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)
- 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 saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente .

Ogni anno la DIR, prefissati degli obiettivi specifici, valuta se i contenuti della Politica della qualità sono adeguati al raggiungimento di tali obiettivi entro tempi prestabiliti.

La Politica della qualità e il programma annuale di miglioramento, con i relativi obiettivi, scaturiscono da un'analisi attenta e oggettiva della situazione interna, dei risultati conseguiti e degli obiettivi futuri, nonché dell'ambiente esterno e delle richieste dei clienti e delle parti Interessate.

### **euromotori s.r.l.**

20846 Macherio (MB) Italy - Via Cavour  
Tel. (+39) 039 2012 344 - (+39) 039 2013 718  
Fax (+39) 039 2012 612

www.euromotori.it info@euromotori.it  
C. F. 02126470158 - P. IVA 00729910968  
R.E.A. Milano 867627 - Capitale 100.000 € i.v.

