	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	20/02/23
		Rev. 14
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Pag. 1 di 2

La direzione della 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 della 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 la Teknikabel sono:

1. il miglioramento dell'immagine sul mercato, e quindi: 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 e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, accordi di partnership con i fornitori, elevato livello di soddisfazione dei clienti, soddisfazione delle esigenze dei clienti lungo tutto l'intero ciclo di vita del prodotto;
3. il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
4. l'ottemperanza ai requisiti e alle aspettative del cliente;
5. la cura della comunicazione verso il cliente;
6. la gestione delle problematiche cliente;
7. il miglioramento dei processi;
8. la prevenzione dei difetti

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

	MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	20/02/23
		Rev. 14
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Pag. 2 di 2

9. il soddisfacimento dei requisiti ISO 9001:2015, ISO/TS 22163:2017 e per il sito di Volpiano i requisiti della EN 9100:2018
10. il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
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 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 sono definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Amministratore Delegato

M. Mangiavacchi



Revisione	Data	Modifiche
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