



Lodotruck Srl

QUALITÀ E AMBIENTE

P-Q01

LEADERSHIP - PIANIFICAZIONE

Rev. 4

Pag. 4 di 16

## POLITICA PER LA QUALITÀ

### MISSION AZIENDALE

**La soddisfazione del cliente, soddisfacendo le sue aspettative, i suoi requisiti dichiarati e quelli cogenti applicabili, assicurando redditività aziendale e competitività sul mercato, nella erogazione dei seguenti servizi:**

- Commercializzazione di veicoli industriali nuovi DAF e Mercedes Benz
- Commercializzazione di veicoli commerciali Mercedes Benz
- Commercializzazione di veicoli industriali usati
- Commercializzazione di parti di ricambio ed accessori DAF e Mercedes Benz
- Riparazione e assistenza di veicoli industriali DAF e Mercedes Benz
- Riparazione e assistenza di veicoli commerciali Mercedes Benz

### STRATEGIE

attenzione focalizzata ai clienti	leadership nel servizio fornito	coinvolgimento	miglioramento continuo
<ul style="list-style-type: none"> <li>- capire e soddisfare i loro requisiti e le loro aspettative assicurando redditività all'azienda</li> <li>- rispettare gli impegni presi con i clienti</li> <li>- agire con trasparenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sviluppare le competenze e la consapevolezza di ogni persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ognuno è responsabile per la qualità del proprio lavoro</li> <li>- tutti dobbiamo collaborare attivamente per contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pianificare le nostre attività, che devono essere svolte in accordo alle procedure stabilite</li> <li>- prevenire le cause di errore piuttosto che correggere gli errori fatti</li> </ul>

### POLITICHE DEI PROCESSI

<b>PROCESSO COMMERCIALE</b>	Porre la massima attenzione e chiarezza negli impegni con i clienti. Offrire al cliente un servizio rispondente ai suoi requisiti e alle sue aspettative, mantenendo marginalità e competitività.
<b>PROCESSO GESTIONE COMMESSA</b>	Gestire e controllare l'avanzamento della commessa al fine di rispettare i requisiti contrattuali con il cliente le disposizioni legislative applicabili.
<b>PROCESSO DOPOVENDITA</b>	Rispettare gli impegni presi con il cliente in modo da soddisfare le sue esigenze ed aspettative, e le disposizioni legislative applicabili, mantenendo marginalità e competitività.
<b>PROCESSO GESTIONE RISORSE</b>	Formazione del personale mediante training ed education al fine di creare condivisione aziendale, conoscenza degli obiettivi da perseguire e aumento delle competenze
<b>PROCESSO MIGLIORAMENTO CONTINUO</b>	Ottenere informazioni e dati la cui analisi ed elaborazione permettano di determinare obiettivi e indicatori, mediante i quali misurare la efficacia dei processi e la loro capacità di migliorare e trasferire i benefici al cliente.

La Direzione della Lodotruck Srl si impegna a:

- stabilire obiettivi ed indicatori misurabili, nel corso del periodico riesame da parte della direzione; al fine di monitorare adeguatamente la propria Organizzazione;
- comunicare e condividere gli obiettivi con tutto il personale;
- mantenere attivo e migliorare continuamente l'efficacia del Sistema aziendale di gestione per la Qualità, strumento impiegato per tenere sotto controllo l'andamento dei processi e quindi dell'azienda;
- divulgare e sostenere con le risorse ed i mezzi più idonei la presente Politica per la Qualità, verificandone costantemente la sua applicazione;
- incoraggiare ogni persona in azienda a promuovere iniziative ed idee tese al perseguimento degli obiettivi aziendali per sostenere il miglioramento dell'azienda.

data: \_\_\_23/06/2017\_\_\_

\_\_\_\_\_ La Direzione \_\_\_\_\_