

POLITICA PER LA QUALITA'

ELETTRA commercializza, prevalentemente sul mercato italiano, prodotti elettromeccanici con marchio **AEG** per l'automazione e per la distribuzione elettrica. **ELETTRA** produce inoltre quadri elettrici su specifiche dei clienti.

L'attività **commerciale** è strettamente legata alla **competenza tecnica** presente in azienda che si avvale della collaborazione e del supporto di un Ufficio Tecnico altamente specializzato.

Oltre alla normale attività di gestione dei clienti, lo staff tecnico/commerciale collabora in maniera integrata tra gli uffici tecnici dei clienti industriali/civili o degli studi di progettazione e gli uffici preposti delle fabbriche di produzione, nell'ottica della migliore utilizzazione dei prodotti offerti.

La **logistica** è curata sempre con la massima attenzione al fine di non disattendere mai le aspettative dei nostri clienti. Gli ordini prima vengono registrati dai nostri uffici, commerciale e tecnico, che emetteranno poi una conferma d'ordine con i relativi estremi di consegna. Per il materiale già disponibile presso il nostro magazzino centrale di Padova tale procedura viene evasa entro le 24 ore.

L'elevata disponibilità e la completezza della gamma di prodotti del nostro magazzino ci permettono anche di esercitare un servizio puntuale senza una precisa programmazione da parte del cliente assecondando così i picchi di ordinazione tipici dell'industria.

La presente Politica per la Qualità sintetizza gli **OBIETTIVI** primari di **ELETTRA**:

- garantire la **SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**, possibilmente anticipandone i bisogni e superandone le aspettative
- garantire il rispetto delle **LEGGI E NORMATIVE** cogenti applicabili ai prodotti, servizi e processi aziendali
- garantire un'adeguato **PROFITTO** ai soci

Tali obiettivi vengono perseguiti tramite:

- Valutazione periodica dei diversi elementi che possono influire sulla capacità di **ELETTRA** di raggiungere i suddetti obiettivi, analizzando i fattori del **CONTESTO** in cui opera l'azienda, le **PARTI INTERESSATE** ed i relativi bisogni/aspettative
- Valutazione periodica dei processi aziendali, evidenziando e documentando i **RISCHI** da prevenire e/o le **OPPORTUNITÀ** da sviluppare
- Certificazione e mantenimento del Sistema Qualità Aziendale in conformità alla norma **ISO 9001**
- Definizione e monitoraggio di Obiettivi per la qualità correlati ai diversi processi aziendali, con coinvolgimento dei collaboratori tramite attività di sensibilizzazione, formazione e comunicazione dei risultati raggiunti
- Monitoraggio e gestione delle Non Conformità, con particolare attenzione ai Reclami dei clienti
- Verifica ed analisi del livello di Soddisfazione dei Clienti
- Valutazione periodica dell'implementazione del Sistema Qualità tramite audit interni
- Periodici Riesami del Sistema Qualità da parte della Direzione
- Valutazione della necessità di eventuali nuove risorse
- Definizione di attività di miglioramento e di strumenti gestionali per controllo dei risultati raggiunti.

Tutto ciò è raggiungibile solo con la completa collaborazione di tutto il personale di **ELETTRA** ed è indispensabile per continuare ad essere competitivi in un mercato in costante evoluzione tecnologica e sempre più esigente in fatto di efficienza, qualità, prezzo, affidabilità, prestazioni, immagine.

Gli obiettivi generali indicati nel presente documento vengono più analiticamente correlati ai diversi processi ed attività aziendali, quantificati e monitorati dalla Direzione tramite la periodica verifica ed aggiornamento del documento "Obiettivi ed Indicatori per la Qualità".

Direzione Generale

data: 10/01/18

firma: 