

	<b>MANUALE DELLA QUALITÀ RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>	<b>All. 1 alla Sez. 05</b>
		Rev. 1
		Data 23.11.11
	<b>POLITICA DELLA QUALITÀ</b>	Pagina 1 di 1

La MICROMECC svolge attività di progettazione e realizzazione di particolari meccanici di precisione per conto terzi. La direzione di "MICROMECC" si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo consulenza personalizzata in fase di progettazione ed in generale adeguando i processi produttivi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite.

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

Gli obiettivi che si pone la "MICROMECC" 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 (clienti, 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 dei clienti, partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- la cura della comunicazione verso il cliente;**
- l'assistenza al cliente durante la fase progettuale;**  
(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 della normativa vigente**

(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.

"MICROMECC" si impegnano a mettere in opera tutte le misure necessarie al miglioramento permanente dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, in particolare tramite il processo di certificazione ISO 9001:2008.

La Politica della Qualità viene riesaminata semestralmente in occasione del Riesame della Direzione.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Pisa, li 23 Novembre 2011

**La Direzione**