



**DALLA DIREZIONE**

**A TUTTO IL PERSONALE INTERNO**

**OGGETTO: Conoscenza degli Obiettivi ed Impegni per la Qualità**

Egredi Signori la **TC IMPIANTI S.R.L.** ha implementato un Sistema di Gestione della Qualità, in conformità alla Norma: UNI EN ISO 9001:2015, e pertanto ha definito e vuole mantenere attiva una politica della qualità e degli obiettivi per consentire un costante controllo dei processi ed attivare le opportune azioni di miglioramento.

**Mission dell'Azienda**

La **TC IMPIANTI S.R.L.** ha messo a punto ed aggiorna continuamente i processi inerenti alla "Progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettrici, telefonici, allarme, rilevazione fumi, reti strutturate, TV-CC e multimediali, impianti fotovoltaici ed energie rinnovabili, quadri elettrici MT/BT", con il fine di:

- ricercare ed applicare soluzioni che consentano di migliorare i prodotti e servizi offerti alla clientela;
- dare sempre risposte innovative alle richieste dei Clienti con applicazioni mirate;
- rendere disponibili con facilità le informazioni ai Clienti;
- individuare ed attuare dei piani di sviluppo commerciale e marketing atti ad incrementare il parco Clienti ed a consolidare i rapporti con quelli già esistenti;
- verificare e aggiornare con continuità le operazioni di pianificazione, gestione e controllo dei processi aziendali;
- ottimizzare la logistica e l'utilizzo delle risorse;
- eseguire ed aggiornare periodicamente la valutazione dei rischi e delle opportunità, al fine di definire opportune azioni relativamente alle situazioni individuate;
- attuare le azioni di miglioramento dei processi, dei prodotti e dei servizi e di efficacia del sistema di gestione.

**Politica**

La Politica per la Qualità che la **TC IMPIANTI S.R.L.** intende perseguire attraverso l'introduzione del Sistema Gestione Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- ❖ Operare affinché sia garantita la Soddisfazione dei clienti.
- ❖ Verificare il raggiungimento degli obiettivi economici e finanziari, valutando le opportunità di miglioramento.
- ❖ Applicare con regolarità il Sistema di gestione della Qualità, nel rispetto delle disposizioni di legge e delle normative tecniche di riferimento del nostro settore, evidenziando le opportunità di miglioramento.
- ❖ Valutare periodicamente le competenze e le necessità del personale, al fine di verificarne l'adeguatezza e le possibili azioni di miglioramento.
- ❖ Definire ed applicare un sistema di Sicurezza e Prevenzione sui posti di lavoro, nel rispetto delle normative vigenti.
- ❖ Definire e applicare le azioni per il monitoraggio e il controllo del processo di progettazione sviluppo, con la definizione di appropriati indici di performance, per verificare il loro raggiungimento e definire le possibili azioni di miglioramento.

- ❖ Definire e applicare le azioni per il monitoraggio e il controllo del processo di approvvigionamento, con la definizione di appropriati indici di performance, per verificare il loro raggiungimento e definire le possibili azioni di miglioramento.
- ❖ Definire e applicare le azioni per il monitoraggio e il controllo del processo di produzione e di erogazione dei servizi, con la definizione di appropriati indici di performance, per verificare il loro raggiungimento e definire le possibili azioni di miglioramento.

### **Obiettivi**

In riferimento alla Politica ed agli Obiettivi generali descritti sono stati individuati i seguenti parametri di controllo dei processi e dei prodotti.

#### **1 Aspetti Economici.**

- 1.1 Migliorare il volume di fatturato;
- 1.2 Analisi dei costi di struttura;
- 1.3 Indici di redditività.

#### **2 Area Direzionale e Commerciale.**

- 2.1 Monitorare gli indici della soddisfazione dei Clienti;
- 2.2 Gestire i rapporti di collaborazione con Clienti, Partner per consolidare la presenza nelle zone già acquisite ed ampliare la presenza in nuove aree geografiche;
- 2.3 Riduzione del numero di reclami;
- 2.4 Verifica dell'efficacia del processo del commerciale;
- 2.5 Verifica dell'efficienza del processo del commerciale;
- 2.6 Mantenere ed ampliare i contratti di manutenzione;
- 2.7 Promuovere azioni di visibilità dell'Azienda e dei prodotti / servizi.

#### **3 Area Tecnica – Progettazione, Produzione e taratura**

- 3.1 Rispetto dei tempi di esecuzione
- 3.2 Ridurre / contenere il numero di NC ed AC interne
- 3.3 Verifica dell'efficacia del processo produttivo;
- 3.4 Riduzione numero di interventi in garanzia
- 3.5 Ridurre a ZERO il numero di strumenti sottoposti a taratura e risultati non tarati.

#### **4 Area Tecnica - Acquisti**

- 4.1 Valutare periodicamente i Fornitori ai fini della loro qualificazione, anche con il monitoraggio della regolarità di fornitura dei prodotti e dei servizi acquistati;
- 4.2 Ridurre / contenere il numero di NC ed AC in approvvigionamento;

#### **5 Gestione Qualità**

- 5.1 Raggiungere e mantenere la certificazione del Sistema Qualità, rilasciata da un Ente accreditato in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2015;
- 5.2 Verificare e, se del caso, aggiornare la politica della qualità e gli obiettivi;
- 5.3 Monitorare con regolarità il rispetto delle disposizioni di legge e delle normative tecniche di riferimento del nostro settore;
- 5.4 Eseguire ed aggiornare con regolarità la valutazione dei rischi e delle opportunità;
- 5.5 Ridurre / contenere il Numero di NC ed AC di "Sistema";
- 5.6 Attuare Azioni di Miglioramento del Sistema Qualità e dei suoi Processi

**6 Personale e infrastrutture**

- 6.1 Miglioramento delle competenze;
- 6.2 Implementazione degli interventi formativi
- 6.3 Fare la valutazione sulla comprensione della consapevolezza e della conoscenza organizzativa del personale.
- 6.4 Eseguire le verifiche di manutenzione programmate delle attrezzature e degli impianti.

**7 Sicurezza e prevenzione.**

- 7.1 Miglioramento prevenzione e sicurezza sul lavoro;
- 7.2 Tenere aggiornate le competenze del personale sui requisiti di sicurezza e prevenzione;
- 7.3 Eseguire le verifiche mediche periodiche del personale.

Gli indici individuati, per ognuno degli obiettivi indicati, ed i risultati ottenuti sono riportati nel modello Mod. 5.1.01 Indici di performance dei processi, che viene periodicamente esaminato e revisionato, in occasione del Riesame della Direzione.

Tutto il personale deve collaborare al raggiungimento di tali obiettivi, al fine di assicurare ai Clienti e alle altre parti interessate, che le attività descritte nel presente Manuale Gestione Qualità vengono effettivamente svolte, controllate, documentate ed aggiornate.

Rev.	Data	Firma DIR
0	16/01/2017	