

La nostra azienda si rivolge al mercato tramite la progettazione, fabbricazione, assistenza, installazione e manutenzione di carriponte e apparecchiature di sollevamento in genere, oltre alla commercializzazione di parti di ricambio per apparecchiature di sollevamento.

L'attenzione al Cliente e la sua soddisfazione sono per noi la Priorità, per cui la nostra attenzione deve essere rivolta a:

- rispettare gli accordi contrattuali ed i requisiti stabiliti con il cliente.
- amministrare le proprie capacità e risorse in modo tale da ricercare nuovi clienti senza distogliere attenzione da quelli attuali ma, anzi, cercando di consolidarli e fidelizzarli sempre più.
- mantenere una flessibilità organizzativa elevata garantendo così una efficiente programmazione delle commesse al fine di ridurre al massimo, se non evitare, ritardi nelle consegne.
- migliorare e monitorare il processo produttivo in modo da ridurre, o meglio evitare per quanto possibile, che lotti di prodotti non conformi o difettosi giungano ai nostri clienti.
- cercare di raggiungere, e se possibile superare, gli obiettivi di qualità e servizio richiesti.
- mantenere le nostre attrezzature e modalità di lavoro adeguate al progresso tecnologico, per quanto ci è possibile.

L'approccio previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per processi è stato integrato nelle nostre modalità gestionali aziendali in modo da garantire un costante miglioramento loro e del sistema qualità. In particolare, per quanto riguarda i processi produttivi, sono state individuate alcune aree prioritarie:

- Organizzazione interna: consapevolezza, conoscenza e professionalità del personale interno e dei collaboratori esterni, gestione qualità come problema di tutti.
- Processi interni: corretta gestione dei processi produttivi interni per aumentarne l'efficienza e l'efficacia, in modo da mantenere un elevato livello di competitività sul mercato. In particolare, per la saldatura, fornire la conformità alle normative di riferimento del settore (UNI 3834:2 e EN 1090-1 in edizione corrente)
- Fornitori: corretta gestione e controllo sui fornitori, soprattutto quelli di outsourcing, e sugli approvvigionamenti, vista come parte integrante dei nostri processi aziendali.
- Installazione e montaggio: fornire al cliente delle installazioni conformi alle normative vigenti e applicabili e nei tempi contrattuali prestabiliti. Fornire documentazione tecnica esaustiva e conforme alle normative applicabili.
- Commercializzazione: fornire al cliente parti di ricambio conformi alle normative vigenti e applicabili nei tempi prestabiliti contrattualmente.

Per queste aree, gli interventi si concretizzano specificatamente:

- identificando i processi aziendali.
- definendo i canali di passaggio delle informazioni.
- esplicitando gli obiettivi per la qualità e le modalità operative e di controllo.
- creando indicatori per valutare l'efficienza dei processi ed il raggiungimento degli obiettivi
- analizzando le cause degli eventuali problemi e loro rimozione

Pertanto le linee che verranno seguite prevedono:

- Il livello di coinvolgimento massimo di tutta la Emmegiesse nel raggiungimento degli obiettivi.
- Il grado di consapevolezza circa l'apporto dei singoli soggetti
- La conoscenza della politica ed obiettivi aziendali per la qualità, nonché delle modalità operative di produzione, controllo e passaggio delle informazioni.

Infine noi, ritenendo altrettanto indispensabile la nostra soddisfazione come titolari, ci impegniamo ad aumentare il fatturato e/o la redditività, al fine di migliorare la competitività e concorrenzialità della nostra azienda.

**Spilamberto, Novembre/2016**

**La Direzione**

**EMMEGIESSE s.r.l.**

