

L'Azienda considera il raggiungimento del massimo grado di soddisfazione del Cliente l'obiettivo fondamentale da perseguire per mantenere ed incrementare il proprio livello di competitività nei confronti della miglior concorrenza: ciò significa offrire, nel rispetto degli obblighi di legge e regolamenti cogenti e nel rispetto della salvaguardia ambientale, prodotti e servizi con caratteristiche tecniche e qualitative d'eccellenza per rispondere con la massima professionalità alle esigenze del Cliente.

L'Azienda ha scelto di perseguire tali obiettivi con il supporto di metodologie e strumenti integrati in un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, basata sul risk thinking, e orientato alla prevenzione e al miglioramento continuativo.

A seguito dell'analisi del contesto aziendale, la Direzione valuta periodicamente e in modo adeguato la soddisfazione delle specifiche parti interessate e, sulla base della strategia aziendale, ha definito la seguente politica della qualità comprensiva di principi base, obiettivi e relativi indicatori.

| OBIETTIVI                                                                                                  | PROCESSI                   | KPI / INDICATORI DI PROCESSO                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Migliorare il processo commerciale                                                                         | Commerciale                | N. preventivi                                                               |
|                                                                                                            |                            | N. Ordini                                                                   |
|                                                                                                            |                            | N. prev./N. ordini                                                          |
|                                                                                                            |                            | Variazione MOL                                                              |
| Migliorare il processo di approvvigionamento                                                               | Acquisti                   | N. fornitori qualificati                                                    |
|                                                                                                            |                            | N. fornitori beni                                                           |
|                                                                                                            |                            | N. fornitori servizi                                                        |
|                                                                                                            |                            | N. Non Conformità fornitura servizi (check-list)                            |
|                                                                                                            |                            | N. Non Conformità fornitura beni (cartellini rossi)                         |
| Migliorare il processo di progettazione                                                                    | Pianificazione             | N. commesse/Anno                                                            |
|                                                                                                            |                            | N. commesse per valore economico/Anno (0-50.000€)                           |
|                                                                                                            |                            | N. commesse per valore economico/Anno (50.000€-100.000€)                    |
|                                                                                                            |                            | N. commesse per valore economico/Anno (>100.000€)                           |
|                                                                                                            | Progettazione              | Media N. risorse progettazione interne impegnate / Mese                     |
|                                                                                                            |                            | Media N. risorse progettazione esterne impegnate / Mese                     |
|                                                                                                            |                            | Rapporto risorse interne / esterne progettazione                            |
|                                                                                                            |                            | N. Non Conformità in fase di progettazione / N. check list compilate        |
| Migliorare la gestione delle risorse umane                                                                 | Personale                  | N. risorse impegnate / Anno                                                 |
|                                                                                                            |                            | Media N. risorse interne impegnate / Mese                                   |
|                                                                                                            |                            | Media N. risorse esterne impegnate / Mese                                   |
|                                                                                                            |                            | Rapporto risorse interne / esterne                                          |
|                                                                                                            |                            | N. ore formazione erogata / Anno                                            |
|                                                                                                            |                            | Percentuale formazione erogata / prevista                                   |
| Migliorare il processo di produzione                                                                       | Assemblaggio quadri        | N. fornitori servizi (assemblaggio quadri)                                  |
|                                                                                                            |                            | N. Non Conformità fornitura servizi assemblaggio (check-list)               |
|                                                                                                            | Gestione conto lavorazione | N. commesse con previsione di conto lavorazione                             |
|                                                                                                            |                            | N. Non Conformità cliente per commesse in conto lavorazione                 |
|                                                                                                            | Installazione impianti     | Media N. risorse produzione interne impegnate / Mese                        |
|                                                                                                            |                            | Media N. risorse produzione esterne impegnate / Mese                        |
|                                                                                                            |                            | Rapporto risorse interne / esterne produzione                               |
|                                                                                                            |                            | N. Non Conformità in fase di produzione / N. check list compilate           |
|                                                                                                            | Collaudo e Assistenza      | N. Non Conformità in fase di collaudo / N. check list compilate             |
|                                                                                                            |                            | N. attività a chiamata / anno                                               |
|                                                                                                            |                            | N. attività a chiamata / N. commesse                                        |
|                                                                                                            |                            | N. Non Conformità in fase di assistenza / N. commesse totale anno           |
| Sviluppare il processo di miglioramento continuativo e migliorare il processo di soddisfazione del cliente | Qualità                    | N. Reclami clienti / anno                                                   |
|                                                                                                            |                            | Media della variazione del fatturato annuo per cliente (principali clienti) |
|                                                                                                            |                            | N. Non Conformità, Oss., Racc. da Audit interno / esterno per anno          |
|                                                                                                            |                            | N. Azioni Correttive / anno                                                 |
|                                                                                                            |                            | N. Azioni di Miglioramento / anno                                           |