

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La REITEK SpA, attraverso l'implementazione di un Sistema di Gestione per la Qualità documentato, assume l'impegno di assicurare la qualità dei propri prodotti/servizi in modo tale da soddisfare le aspettative della clientela e consolidare l'immagine conseguita nel proprio settore.

Inoltre, grazie all'implementazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, si propone di:

- a. instillare la cultura della qualità ai propri dipendenti, rendendoli consapevoli dell'importanza del ruolo di ciascuno;
- b. prevenire, ridurre e/o eliminare le non conformità, poiché le anomalie di processo/prodotto sortiscono come effetto costi aggiuntivi e possibili danni alla propria clientela;
- c. soddisfare le richieste della committenza realizzando quanto indicato al punto b);
- d. migliorare continuamente il prodotto/servizio fornito in linea con le esigenze di mercato attraverso le indagini di marketing ed i feed back dei clienti;
- e. adeguare in maniera continua la capacità e la flessibilità produttiva dell'azienda, al fine di mantenere un'elevata competitività dei propri prodotti ed un ottimale rapporto qualità/prezzo;
- f. rendersi conforme a tutte le leggi applicabili;
- g. coinvolgere e trasmettere al personale di tutti i livelli la presente Politica per la Qualità;
- h. fissare e raggiungere degli obiettivi misurabili per valutare l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Il piano di miglioramento della qualità aziendale definisce nel dettaglio i nostri obiettivi di miglioramento, che sono parte integrante della Politica per la Qualità.

A tal fine, premesso il rispetto delle leggi in vigore, della normativa tecnico-contrattuale e di quella relativa alla sicurezza del prodotto, viene implementato il Sistema di Gestione per la Qualità per la pianificazione e il controllo di tutte le attività aventi influenza sulla qualità delle nostre prestazioni.

A tal fine sono state definite le linee d'indirizzo generali della propria *mission* aziendale, che si riassumono in:

### ⇒ **Attenzione al Cliente**

La misurazione della soddisfazione dei nostri Clienti costituisce l'indice di riferimento per l'attuazione dei programmi di miglioramento. Essa si basa:

- ✓ sulla rilevazione diretta della soddisfazione del Cliente da parte della Direzione Commerciale attraverso colloqui informali che si trasformano, nel caso, in **Reclami** successivamente gestiti,
- ✓ sulla rilevazione dei Reclami spontaneamente comunicati dai Clienti al personale Reitek;
- ✓ sulla rilevazione formale della Customer Satisfaction attraverso questionari somministrati ai nostri Clienti.

### ⇒ **Qualità delle forniture**

Si esprime attraverso:

- ✓ la fornitura di Prodotti e Servizi conformi ai requisiti dei nostri Clienti ed ai parametri qualitativi interni,
- ✓ il costante monitoraggio dei nostri fornitori attraverso alcuni indicatori su aspetti per noi di particolare rilevanza.

- ✓ L'attuazione di procedure atte a certificare la conformità di taluni prodotti approvvigionati ai requisiti tecnici del nostro prodotto.

## ⇒ **Qualità delle risorse umane**

La consapevolezza della necessità di elevare la competenza ed il coinvolgimento attivo del nostro personale grazie anche alla costante attenzione per la formazione delle risorse è alla base della qualità dell'offerta al cliente.

Per assicurare tale competenza, sono stati definiti i processi di gestione della formazione ed il monitoraggio sull'efficacia della stessa.

## ⇒ **Attuazione degli obiettivi di business, della Politica per la Qualità e, più in generale, del Sistema Gestione Qualità**

La Direzione punta ad incrementare:

- ✓ l'efficacia (raggiungimento di risultati concreti) e l'efficienza (raggiungimento di risultati con il minimo dei costi) dei propri processi e del Sistema di Gestione per la Qualità in generale,
- ✓ l'efficace gestione delle eventuali Non Conformità riscontrate e la prevenzione di potenziali Non Conformità attraverso tutte le attività eseguite.

Relativamente alle commesse per i Clienti poniamo estrema attenzione alla corretta e massimizzata allocazione delle risorse. Inoltre, i manager responsabili delle commesse sono incentivati a mantenere obiettivi di margine sulle commesse, eliminando tutti i motivi di inefficienza.

## ⇒ **Il costante impegno al miglioramento degli elementi elencati**

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento relativi alle linee d'indirizzo sopraelencate è attuato grazie all'applicazione delle procedure definite nell'ambito del nostro Sistema di Gestione per la Qualità.

Milano 25/10/2011

Daniele Barki  
Amministratore Delegato

