



Oggiono 20.10.2022

Da: Presidente

A: Tutti i dipendenti di PANZERI ALESSANDRO SRL

La misura del nostro successo è legata alla soddisfazione del Cliente e si basa sulla nostra capacità di capire ed anticipare le sue necessità e di realizzare un prodotto ed erogare un servizio che incontri non solo le sue esigenze esplicite ma anche i suoi bisogni impliciti

Le nostre offerte ed i nostri prodotti e servizi devono collocarsi sul mercato rispetto alla concorrenza nella fascia di eccellenza soprattutto per quel che riguarda qualità e affidabilità ed è il cliente che è l'arbitro di questa competizione

È quindi chiaro come la Qualità, intesa nel suo significato più ampio e completo di soddisfazione del Cliente, costituisca una leva fondamentale per la nostra affermazione sul mercato, purché essa sia compresa e attuata nel suo pieno significato.

Il nostro Sistema di Gestione per la Qualità è uno strumento che ci deve consentire di:

- dimostrare al cliente la nostra capacità di fornire con regolarità un prodotto che soddisfi le sue esigenze
- accrescere la soddisfazione del cliente migliorando di continuo prodotto e processi per ottenerlo

La nostra politica si basa quindi su questi punti strategici.

Panzeri Alessandro Srl Unipersonale

Via Al Mognago 45/1 – 23848 Oggiono (LC)

Tel. 0341/575117

e-mail: info@panzerialessandro.com



- Clienti. Ottenere e mantenere la soddisfazione dei clienti che è la base del nostro successo. Ampliare la gamma dei clienti dei nostri prodotti di servizio rilevando tutti i dati che ci permettano di migliorare la conoscenza delle loro esigenze. Migliorare lo scambio di informazioni con i clienti anche attraverso il supporto informatico. Garantire la riservatezza dei dati personali sensibili applicando la normativa prevista per la Privacy.
- Posizione sul mercato. Consolidare la nostra posizione di mercato nel nostro settore per connotarci come fornitore di eccellenza per servizio e qualità
- Requisiti dei prodotti e servizi. Individuare e raccogliere tutti i requisiti espressi ed inespressi dei nostri clienti ed adeguare il nostro prodotto servizio a queste esigenze e al pieno rispetto delle leggi e norme in vigore
- Sistema qualità. Sviluppare applicare e migliorare un sistema qualità in linea colle norme, che abbia un riconoscimento ufficiale che indichi strategie obiettivi e che permetta il controllo periodico e la misurazione dei progressi compiuti.
Il sistema qualità deve operare il più possibile in prevenzione e non può prescindere da una valorizzazione ogni qualvolta possibile dei costi/vantaggi
- Processi. Rappresentare le nostre attività in termini misurabili, controllarle e migliorarle, sia rivedendole e semplificandole, sia definendo gli obiettivi numerici da raggiungere e migliorandone le prestazioni. Definire tra i processi quali abbiano maggior importanza per il cliente e concentrare le analisi, le misurazione e il miglioramento su questi processi. Allargare l'analisi dei processi anche allo studio e alla rappresentazione dei processi amministrativi. Utilizzare questo approccio sia per sviluppare l'attività preventiva che per il miglioramento continuo
- Risorse umane. Preparare le nostre persone a queste attività con la diffusione delle informazioni e con la formazione tecnica e professionale. Definire responsabilità ed obiettivi, fornire le risorse e la delega per conseguirli, misurare i risultati raggiunti Rendere consapevoli le nostre persone che i successi più significativi non possono essere raggiunti se non con impegno e la partecipazione di tutti.



- Assicurare il rispetto dell'individuo e garantire la riservatezza dei dati personali sensibili applicando la normativa prevista per la Privacy.
- Sicurezza e ambiente:
 - ❖ Operare nel rispetto delle vigenti leggi e curare la sicurezza sul lavoro e controllare le emissioni ambientali
 - ❖ Affrontare in modo sistematico la gestione delle problematiche riguardanti la salute e la sicurezza dei propri collaboratori, onde assicurare conformità alle leggi ed ottenere un miglioramento continuo delle prestazioni
 - ❖ Gestire la salute e la sicurezza come gli altri aspetti cruciali della nostra attività.
 - ❖ Perseguire l'obiettivo di "nessun danno alle persone".
 - ❖ Promuovere una cultura nella quale tutti i collaboratori e dipendenti della Società partecipino a questo impegno
- Mezzi e risorse. Definire le risorse occorrenti per il conseguimento degli obiettivi e renderle disponibili nei tempi opportuni
- Costi. Quantificare i costi ed i vantaggi legati a queste attività mirando ad ottenere il miglior rapporto qualità/costo e utilizzando anche questo criterio per le decisioni
- Controllo. Misurare e controllare i nostri risultati e quindi l'efficienza del sistema attraverso i risultati conseguiti registrando e conservando i dati riesaminandolo periodicamente e effettuando le verifiche ispettive necessarie

Questa è la politica della qualità della PANZERI ALESSANDRO SRL ed il Manuale della qualità che viene qui proposto nella versione aggiornata alla nuova norma è rispondente a questa volontà aziendale e costituisce quindi un indispensabile ausilio a tutti per operare con più efficacia ed essere quindi migliori nella soddisfazione dei nostri Clienti.

Il Presidente:

Panzeri Alessandro Srl Unipersonale
Via Al Mognago 45/1 – 23848 Oggiono (LC)
Tel. 0341/575117
e-mail: info@panzerialessandro.com

PANZERI ALESSANDRO SRL