

L'obiettivo che la nostra azienda intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore **soddisfazione del cliente** finale migliorando il prodotto, il servizio e la qualità dei processi, nel pieno **rispetto della legislazione vigente** e dei requisiti e standard qualitativi richiesti.

Il miglioramento richiede il coinvolgimento e la partecipazione di tutti di tutti coloro che sono ritenuti fattori rilevanti interni ed esterni per il nostro contesto e si fonda sui seguenti punti.

- Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti i dipendenti è **prerequisito fondamentale** per il miglioramento del prodotto e del servizio.
- Le attività interfunzionali sono lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al miglioramento del prodotto.
- Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e proposte migliorative.
- Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso gli obiettivi aziendali.
- **Qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta.** Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma una riduzione delle correzioni nel tempo.
- Ciascun addetto è inserito in un rapporto di Cliente/Fornitore all'interno dell'azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la sua soddisfazione.
- La Direzione, a partire dalle esigenze del Cliente e da quelle del mercato, definisce annualmente azioni migliorative coinvolgendo le proprie strutture e misurandone il raggiungimento.
- I nostri Fornitori devono essere coinvolti. Essi sono infatti un anello della nostra catena produttiva.
- Il successo della nostra azienda passa attraverso il miglioramento professionale e culturale dei singoli addetti. Deve essere pertanto prevista l'individuazione di attività formative volte all'effettiva crescita degli addetti stessi.

La Direzione  
PELUSO GIORGIO

---