

	MANUALE QUALITA' CANON SOLUTION CENTER 	SEZ. 0.3
		Rev. 2 Data: 30/05/2003
Politica della Qualità		Pag. 1 di 2
Master Revisione N° 8 del 31/10/2002		
POLITICA DELLA QUALITA'		

Tecnologica Srl è consapevole che l'elemento strategico per lo sviluppo della nostra azienda è il continuo soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dei clienti.

La qualità dei nostri servizi offerti e dei prodotti commercializzati è il principale fattore di soddisfazione dei nostri clienti.

Per poter individuare ed interpretare tempestivamente le loro esigenze ed aspettative è indispensabile che l'organizzazione aziendale, i processi ed i comportamenti di noi tutti siano orientati al loro totale soddisfacimento.

Il confronto continuo con il mercato ha contribuito alla decisione di sviluppare un più moderno, efficace ed efficiente sistema organizzativo, basato sullo standard **UNI EN ISO 9001: 2000**, teso a fornire servizi e prodotti altamente qualificati. Tale risultato conseguito nell'anno 2002 ci stimola sempre più cercando di eliminare quelle anomalie che si incontrano durante il nostro lavoro.

Lo sviluppo di un sistema efficace e orientato al miglioramento continuo è possibile attraverso la definizione di processi e procedure snelle e adeguate alla nostra realtà di CSC.

Il miglioramento è possibile attraverso la definizione di obiettivi e la misura continua di indicatori di prestazione.

Al fine di ottenere questo obiettivo prioritario, dobbiamo:

- ridurre gli errori commessi da ognuno di noi nello svolgimento delle proprie mansioni, attraverso la standardizzazione di tutti i processi aziendali e l'applicazione rigorosa dei metodi e delle procedure di Assicurazione Qualità. Ridurre il numero di anomalie, in particolare ridurre il tempo di chiusura delle anomalie.
- adattarci alle richieste esterne rispettando le esigenze particolari dei clienti, gli accordi contrattuali, le normative e le regolamentazioni vigenti
- innovare e qualificare sempre più l'offerta dei nostri servizi
- definire, monitorare ed aggiornare adeguati indicatori di prestazione relativi a:
 1. le nostre capacità commerciali (offerte concluse con buon fine);
 2. il livello di servizio fornito (puntualità, tempestività e qualità dell'assistenza);
 3. il grado di soddisfazione sui prodotti offerti (puntualità, qualità e competenza tecnica).

	MANUALE QUALITA' CANON SOLUTION CENTER 	SEZ. 0.3 Rev. 2 Data: 30/05/2003
Politica della Qualità	Pag. 2 di 2	

4. Avere una gestione della logistica più rispondenti alle evoluzioni del mercato.

Per raggiungere gli obiettivi indicati, la Direzione si impegna a mettere a disposizione dell'azienda tutti i mezzi e i supporti necessari quali personale, attrezzature e formazione specializzata.

In particolare, per la promozione ed il coordinamento delle attività relative al sistema di gestione della Qualità, la Direzione ha nominato un Responsabile per la nuova funzione Assicurazione Qualità che risponde direttamente alla Direzione stessa.

Gli obiettivi illustrati non sono però raggiungibili senza il diretto coinvolgimento e supporto di ciascuno di noi, solo collaborando e cooperando possiamo raggiungere quanto prefissato ed essere capaci di migliorare continuamente.

La Direzione