



## ПОЛИТИКА КАЧЕСТВА КОМПАНИИ

Политика качества Руководства компании Эльто С.п.а. ориентирована на клиента.

Удовлетворение потребностей Клиента возможно при направлении всех процессов деятельности на решение его настоящих проблем, а также возникающих во время совместного сотрудничества, для достижения, заранее намеченных, обоюдных целей.

Клиент занимает неотъемлемую роль на пути компании к достижению успеха. Таким образом, важным является изучить потребности Клиента, выделив интересующую группу продуктов и услуг и создав кривую «удовлетворения его потребностей».

Удовлетворенность Клиента является внутренним фактором, значение которого проверяется через систему контроля и усовершенствования предлагаемой продукции или услуг.

Цели компании Эльто С.п.А.:

- Утверждения имиджа на рынке, и таким образом увеличение количества клиентов, увеличение объема продаж, продвижение продукции на новые сегменты рынка;
- Удовлетворение участников деятельности (Клиентов, Служащих, Поставщиков), благодаря поставленным целям и увеличению бюджета, повышение уровня занятости, повышение работоспособности, отсутствие спорных вопросов со Служащими, уменьшение количества претензий и дефектной продукции, партнерские отношения с Поставщиками;
- Соблюдение договорных обязательств;
- Обеспечение обратной связи с клиентом;
- Поддержка Клиентов;
- Приоритетным является координация всех процессов деятельности компании в рамках затрат и эффективности труда;
- Предприятие мер для улучшения качества продукции/услуг и сокращения количества претензий
- Применение новейших информационных технологий, постоянное усовершенствование формирования компании, ее управления и уровня подготовки руководящего звена;
- Соблюдение действующих нормативов по охране окружающей среды;
- Соблюдение правил безопасности на рабочих местах.

Достижение данных целей требует подготовки и обучения персонала на всех уровнях.

Результатом достижения данных целей является максимальное фокусирование на клиенте, эффективное оперирование на рынке аналогичной продукции/оборудования, поддержка уровня удовлетворенности Клиента в условиях жесткой конкуренции.

Руководство отдельно проинформирует персонал компании о намеченных целях.

Ежегодно Руководство компании пересматривает цели, сопоставляя насколько содержание политики компании способствует их достижению в установленные сроки.

Таким образом, политика качества компании и план целей, являются базой для тщательного и детального анализа деятельности компании, по полученным результатам, перспективам на будущее, а также по внешней среде и отзывам клиентов компании.

Политика качества определяется Руководством компании и действительна для всего персонала. Уполномоченный Руководства по качеству и руководители отделов обязуются донести и объяснить цели политики компании персоналу на всех организационных уровнях.