

Allegato 2 al MQ

Mediante l'applicazione di un Sistema di Gestione della Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001, **PIAZZALUNGA s.r.l.**, intende perseguire i seguenti fondamentali obiettivi:

- mantenere un'adeguata struttura organizzativa;
- assicurare la disponibilità di risorse;
- applicare il proprio Sistema Qualità in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- verificare la corretta applicazione del Sistema Qualità e la sua adeguatezza agli obiettivi prefissati;
- definire un quadro strutturale per identificare e raggiungere gli obiettivi per la qualità (misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità)
- responsabilizzare e motivare il personale rispetto agli obiettivi sopra definiti tramite opportuni modelli manageriali
- mantenere attivo il processo di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema attraverso l'adozione di idonee Azioni Correttive e/o Preventive che risolvano gli stati di Non Conformità;
- controllare e monitorare i processi gestionali e di esecuzione/fornitura dei servizi ai clienti;
- aggiornare le conoscenze in campo tecnologico e normativo;
- comunicare al personale i contenuti della Politica per la Qualità ed accertare che questa sia compresa e condivisa all'interno dell'organizzazione;
- informare, addestrare e sensibilizzare il personale.

Il raggiungimento di tali obiettivi deriva da una corretta identificazione dei fattori del contesto e delle parti interessate rilevanti per l'azienda di cui viene fatta un'adeguata analisi di rischi ed opportunità durante il riesame di direzione, o in momenti particolari che lo richiedano, in modo da pianificare opportune azioni preventive.

A garanzia di tali impegni della Direzione, in linea con le principali metodologie per il miglioramento, Piazzalunga srl ha ottenuto per la prima volta nel 2005 (e

Allegato 2 al MQ

mantenuta nel tempo) anche la certificazione ASEC, ambito riconoscimento conferito da Toyota Material Handling s.r.l. per il livello di eccellenza delle proprie prestazioni in ambito CSS (Customer Support & Service).

Asec infatti definisce programmi di miglioramento continuo (kaizen activities) mettendo al centro il rispetto dell'individuo (Clienti e Collaboratori) ed il lavoro in team; da questo standard la Direzione ha preso spunto per la gestione delle proprie risorse: dall'organizzazione aziendale alla formazione del personale tecnico, dalla sicurezza sul posto di lavoro alla gestione del magazzino ricambi in un'ottica di azienda come "sistema" nella quale ogni aspetto è fonte e frutto di stringenti sinergie.

I principi alla base della ricerca dell'efficacia e dell'efficienza, oltre che nel service, vengono applicati anche a tutti i processi dell'azienda in modo che tutte le attività proposte da Piazzalunga srl (vendita, noleggio, manutenzione e assistenza dei propri prodotti) siano gestite nell'ottica del miglioramento continuo.

A sostegno degli impegni illustrati, la Direzione assume un ruolo attivo nella promozione di tutte le attività che influenzano la Qualità in azienda in primo luogo diffondendo e condividendo i principi e gli obiettivi con tutto il personale aziendale.

Tutti i collaboratori infatti, nell'ambito delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati alla condivisione e al raggiungimento di tali obiettivi.

Per questo la qualità, il servizio, la competenza del personale e l'efficienza dei processi sono i mezzi che la Direzione ha individuato come strategici e fondamentali per essere competitivi in un mercato in continua evoluzione e soprattutto indispensabili per il raggiungimento della soddisfazione del cliente.

La Direzione

Data ultimo aggiornamento: Gennaio 2023