



POLITICA DELLA QUALITÀ - Rif. Norma ISO 9001:2015

La ditta F.lli Penna & Andreucci S.n.c., azienda operante dal 1968 nei servizi di autocarrozzeria, officina meccanica, elettrauto, gommista, soccorso stradale e bonifica stradale a seguito di incidenti, noleggio autovetture e gestione di pratiche assicurative, centro assistenza flotte aziendali, si impegna ad adottare una Politica della Qualità basata sui seguenti obiettivi.

Per quanto riguarda i rapporti esterni, la ditta F.lli Penna & Andreucci S.n.c. si impegna a:

<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Frequenza monitoraggio</i>
▪ fornire ai Clienti prodotti conformi alle specifiche richieste e agli standard delle case costruttrici	Reclami clienti / Non Conformità interne / Reclami fornitori	Mensile
▪ gestire le pratiche assicurative e di noleggio conseguenti in modo da sollevare il Cliente dalle incombenze burocratiche	Reclami clienti / Non Conformità interne / Reclami fornitori	Mensile
▪ monitorare costantemente il grado di soddisfazione del Cliente al fine di migliorare la Qualità percepita;	Analisi soddisfazione Cliente	Annuale
▪ rispettare le modalità di gestione dei processi di gestione delle flotte aziendali	Reclami clienti aziende noleggio	Mensile
▪ rispetto dei tempi di intervento stradale	Reclami clienti aziende servizi stradali	Mensile
▪ tenere conto delle aspettative degli stakeholder	Analisi del contesto e valutazione rischi	Annuale

Per quanto riguarda le attività interne all'azienda, la ditta F.lli Penna & Andreucci S.n.c. si impegna a:

<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Frequenza monitoraggio</i>
▪ favorire la competenza, la consapevolezza e la partecipazione del personale, mantenendosi aggiornati con l'evoluzione tecnologica in atto nel settore Automotive	Ore formazione interna ed esterna, audit interni	Semestrale
▪ valutare i fornitori in modo da garantire la qualità dei prodotti acquistati e in seguito forniti al Cliente	Vendor rating	Annuale
▪ gestire e mantenere le infrastrutture e le attrezzature in modo sistematico per non avere problematiche di produzione e fermi del servizio	Manutenzione infrastrutture / attrezzature	Semestrale / Annuale in base al tipo di attrezzature
▪ operare nel rispetto delle leggi vigenti, in particolare quelle riguardanti la sicurezza sui luoghi di lavoro, e nel rispetto dell'ambiente	NC Ambientali e Infortuni	Annuale

Ulteriori obiettivi per la qualità verranno definiti almeno annualmente nel corso dell'attività di riesame da parte della Direzione. Al fine di raggiungere questi obiettivi per la qualità, la Direzione si impegna a:

- attivare, mantenere e migliorare costantemente un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015;
- affidare al Responsabile Qualità la piena responsabilità e autorità per assicurare il rispetto di quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale;
- monitorare periodicamente il sistema qualità attraverso la predisposizione di audit interni, al fine di valutare il rispetto dello stesso;
- assicurare che la Politica della Qualità venga comunicata (tramite riunioni o affissa in bacheca), compresa (verificando a fine riunione o in fase di audit interno) e applicata a tutti i livelli aziendali e disponibile alle parti interessate sul sito internet aziendale.

La ditta F.lli Penna & Andreucci S.n.c. ha determinato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio Sistema Gestione Qualità. Tale valutazione è presente nel documento Mod. 16 Analisi del contesto, la quale viene aggiornata almeno annualmente o al cambiamento dei fattori analizzati.

Tale analisi porta alla conseguente valutazione dei rischi / opportunità (Mod. 17) e al successivo piano di miglioramento (Mod. 18).