



Reggio Emilia – Via D.Z. Jodi 12 D/E  
Modena – Via Corassori, 54

## Politica per la Qualità

cod.: PLTSQ01 - Rev.: 1

Reggio Emilia, 26.01.2004

Il Presidente di CITI; su mandato ricevuto del Consiglio di Amministrazione, ha definito la *Politica per la Qualità* del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, documentato ed attuato secondo il Manuale MQ n° 01, fissando i seguenti obiettivi e impegni:

1. continuare a sviluppare, produrre e fornire servizi/prodotti conformi alle esigenze e richieste contrattuali dei Clienti, nel rispetto di norme, leggi, requisiti, regolamenti vigenti e dell'etica professionale,
2. monitorare la soddisfazione dei Clienti,
3. tramite azione di marketing e commerciali mirate, acquisire n° 5 nuovi Clienti, importanti per fatturato,
4. continuare lo sviluppo del contenuto tecnologico del servizio/prodotto fornito, in base alle continue innovazioni recepite dal mercato,
5. mantenere adeguato il grado di addestramento e competenza del personale che svolge attività che influenzano al qualità del servizio/prodotto,
6. mantenere sotto controllo la numerosità dei servizi erogati in modo non conforme, che complessivamente nell'arco di un anno, non dovranno superare i 3 (per ogni sede),
7. mantenere sotto controllo la numerosità dei ritardi di consegne attribuibili alla volontà di CITI, ritardi che complessivamente nell'arco di un anno, non dovranno superare i 5 (per ogni sede),
8. mantenere sotto controllo la numerosità dei "reclami" del/dei Cliente/i, reclami che complessivamente nell'arco di un anno, non dovranno superare i 4 (per ogni sede),

Gli obiettivi ed impegni di cui sopra devono essere rispettati da tutto il personale.

La presente *Politica per la Qualità* entrerà in vigore dal 26 gennaio 2004, sostituendo la precedente.

La Presidente