



## ***LA POLITICA DELLA QUALITÀ***

**La Meccanica Generale s.r.l.** è una Società Ignazio Messina & C. con sede nella zona delle Lavorazioni Portuali nel Porto di Genova.

Sede legale: Via G D'Annunzio 91 - 16121 Genova – Unità Operativa Viale Africa. SNC 16149 Genova.

**La Meccanica Generale s.r.l.** si propone come società specializzata:

- nella manutenzione e riparazione mezzi rotabili di movimentazione merci e containers in Terminal portuali e ferroviari (trattori, ralle, forck lifts, trucks, reach stackers);
- nella manutenzione e riparazione degli automezzi stradali pesanti;
- nella manutenzione e riparazione a terra e/o in loco di apparati principali e ausiliari di bordo;
- nella costruzione e fornitura di componenti meccanici;
- nella manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti di vario tipo;
- nei lavori di carpenteria metallica;
- nella ricambistica (Mezzi operativi portuali, Gru, Semoventi, motori marini e industriali).

I lavori sono eseguiti con Personale qualificato, appartenente a Società in regola con le vigenti Leggi valide in materia ed i controlli e le verifiche sono eseguite con componenti e/o attrezzature di primaria casa, in buono stato e certificati.

La Direzione, preso atto della continua evoluzione tecnologica, delle esigenze sempre più attente e puntuali del mercato, dei clienti, dell'organizzazione e delle parti interessate, della crescita di sensibilità delle persone e della collettività riguardo ai temi della qualità e l'ambiente, e sulla base dei rischi preventivamente e periodicamente valutati nella ANALISI DEL CONTESTO E DELLE PARTI INTERESSATE, ritiene fondamentale migliorare la propria organizzazione e onde operare secondo i principi di qualità, e nell'ottica di soddisfare le esigenze dei Clienti ponendoli al centro della propria attività, provvede pertanto a:

- **implementare il sistema di gestione** conforme ai principi delle Norme ISO 9001:2015;
- **soddisfare i Clienti: sia interno che esterno;** in particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai prodotti realizzati.



La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo ed adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze sia implicite che esplicite, rilevate monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **La Meccanica Generale s.r.l.** **Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, fornire servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare una elevata customer satisfaction**

- **la cura della comunicazione con il cliente;** aumentando, quindi, il numero dei Clienti fornendo oltre al prodotto un adeguato livello di servizio, che possa fungere da discriminante per il potenziale Cliente nella scelta del fornitore;
- avvalersi di un **parco di fornitori affidabili e disponibili** a soddisfare le nostre necessità di carattere urgente;
- **la soddisfazione delle parti interessate** ( clienti, dipendenti, fornitori)e, quindi, il raggiungimento degli obiettivi di budget, l'incremento del livello occupazionale, i miglioramenti salariali e la ridotta ( o nulla ) contenziosità con i dipendenti , la costante riduzione del numero dei reclami ed elevato livello di soddisfazione dei clienti , gli accordi di fornitura con i fornitori;
- **Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato e,** quindi, il mantenimento del numero di clienti e del fatturato aumentandolo nei prossimi anni al fine di consolidare ulteriormente la nostra azienda sul mercato mantenendo un adeguato **livello di redditività** delle commesse anche mantenendo in **efficienza le attrezzature** attraverso un'attenta manutenzione unita alla gestione dei costi aziendali.
- mantenere la **conformità ai requisiti cogenti** adeguandosi alle eventuali evoluzioni delle normative.

Tali obiettivi potranno essere perseguiti attraverso l'impiego di strumenti organizzativi mirati, quali ad esempio:

- **piani di miglioramento** della qualità che definiscano per ogni obiettivo stabilito, specifiche attività, responsabilità e relative tempistiche;
- un capillare **processo di sensibilizzazione**, coinvolgimento e responsabilizzazione delle singole persone, attraverso momenti di incontro e condivisione delle strategie aziendali;
- un **processo di addestramento e formazione dei responsabili dei singoli processi e dei dipendenti** per l' adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, con rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.
- **customer satisfaction e l'analisi dei reclami;**
- una **struttura organizzativa** snella ed elastica onde garantirne la capacità di adeguarsi facilmente alle mutevoli richieste del mercato.

La Direzione, consapevole dell'impegno che chiede a tutta l'azienda per il raggiungimento dei traguardi prefissati, ma altrettanto certa che nessuno verrà meno, da parte sua garantisce il sostegno necessario sia in termini di partecipazione sia in termini di opportuni investimenti, impegnandosi ad analizzare ed aggiornare annualmente il presente



documento onde assicurarne costantemente congruenza ed idoneità rispetto alle esigenze del mercato ed interne.

Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente da DIR in sede di riesame e sono diffusi a tutto il personale coinvolto.

La presente politica è comunicata, compresa ed applicata all'interno di LMG; inoltre è resa disponibile alle parti interessate che la richiedono

Genova ,15 novembre 2017

A handwritten signature in red ink, consisting of a vertical line with a horizontal stroke at the bottom and a small flourish to the left. The signature is positioned below the date.