



Politica della Qualità

Redazione	
Name	Debora Peretti
Abt.	SRW – IT – F
	

Controllo	
Name	Stefano Olivotto
Abt.	SRW – IT – F
	

Autorizzazione	
Name	Marco Lazzoni
Abt.	SRW – IT
	

Inizio validità	
Datum	01.01.2019

Revisione validità	
Datum	31.12.2019

Versione	
	1

Campo di applicazione	
	MTB-IT

Coordinato con	

Accordato con	

Politica della Qualità

Missione di MAN Truck & Bus Italia (MTB-IT) è la commercializzazione e l'assistenza di veicoli industriali, autobus, motori e componenti forniti da MAN Truck & Bus AG (MTB AG), e la gestione e sviluppo della rete di vendita e assistenza. L'azienda assicura l'impegno di un continuo miglioramento del livello qualitativo dei servizi, orientato a migliorare la soddisfazione di tutte le parti interessate.

La società persegue ciò attraverso i seguenti obiettivi:

- miglioramento dell'organizzazione di distribuzione e assistenza;
- soddisfazione dei collaboratori;
- adeguata identificazione dei requisiti delle parti interessate;
- impegno nella soddisfazione dei requisiti applicabili.

Gli impegni per la Qualità sono stabiliti dalla Direzione della MTB-IT in riferimento a quanto contenuto nella Politica della Qualità di MTB AG.

Tra gli obiettivi strategici del gruppo, la qualità ricopre un ruolo fondamentale, come evidenziato dai seguenti principi:



- *La Qualità come valore comune*
Lavoratori e manager, qualificati e motivati, collaborano per raggiungere obiettivi aziendali comuni.
- *La Qualità è un impegno per tutti*
Disporre di processi e responsabilità chiari e delineati permette di evitare la duplicazione del lavoro e performance non soddisfacenti.
- *La Qualità porta vantaggi competitivi*
Con prodotti e servizi di prima classe, aiutiamo ad ottimizzare il TCO del cliente finale.

Questi rappresentano anche i requisiti che devono essere soddisfatti da ogni lavoratore, a significare che l'attenzione è sempre posta sul cliente con il quale si mantiene un rapporto costante. È opportuno che ognuno nello svolgimento del proprio lavoro, abbia la consapevolezza di partecipare alla creazione del miglioramento, svolgendo i propri compiti in ottica di efficienza. Occorre che ognuno si chieda se in quello che sta facendo vi siano spazi per il miglioramento, in termini di efficacia ed efficienza.



Nello specifico, riguardo al miglioramento dell'efficienza dell'organizzazione aziendale sopra menzionata, si intendono perseguire i seguenti obiettivi per aree di processo:

AREA VENDITE VEICOLI (wholesales e own retail)

- ⇒ Efficienza dei processi di gestione ordini e consegne
- ⇒ Assistenza tecnica prodotto alla rete, pronta ed efficace

AREA SERVICE

- ⇒ Miglioramento della qualità del supporto prestato alla rete di assistenza al fine della sua crescita
- ⇒ Riduzione dei reclami
- ⇒ Miglioramento della gestione del cliente

AREA RICAMBI

- ⇒ Miglioramento della qualità del supporto/messa a disposizione/disponibilità del ricambio originale MAN nel mercato

AREA PERSONALE

- ⇒ Miglioramento della-conoscenza
- ⇒ Miglioramento clima aziendale

AREA SVILUPPO RETE

- ⇒ Assistenza ai concessionari
- ⇒ Nomina di nuovi partner

La Direzione di MTB-IT si impegna a divulgare e sostenere con le risorse ed i mezzi più idonei la Politica della Qualità e a verificarne la sua applicazione.

La Direzione MTB-IT incarica il Direttore Finanziario come proprio Rappresentante che ha il compito di gestire il Sistema Qualità e relazionare alla Direzione riguardo l'andamento.

Ai Responsabili di Funzione e di Reparto è richiesto di contribuire fattivamente all'attuazione del Sistema Qualità, coinvolgendo attivamente i propri collaboratori, comunicando adeguatamente gli obiettivi aziendali, la Politica per la Qualità, in ottica di miglioramento dei singoli Processi.

data: 31/12/2018


Dott. Stefano Olivotto
Finance Director


Ing. Marco Gaetano Lazzoni
Managing Director