

## PRINCIPI GENERALI PER LA QUALITÀ

---

In base a quanto precedentemente enunciato e al fine di dare evidenza dell'impegno del suo Vertice per la creazione e il progressivo sviluppo e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità la

### ***Teledif Italia S.r.l.***

STABILISCE E APPROVA LA SEGUENTE

#### **DICHIARAZIONE DI INTENTI**

Considerate le specifiche esigenze del Mercato/Cliente e la continua evoluzione tecnologica delle applicazioni, la Teledif Italia S.r.l. intende consolidare e sviluppare la propria presenza nel settore della progettazione, dell'assemblaggio e vendita di centraline e risponditori telefonici, dell'assistenza post-vendita e nella personalizzazione messaggi. L'obiettivo è quello di perseguire, nell'ottica del miglioramento continuo, la soddisfazione del Cliente sia per quanto attiene agli elementi contrattuali sia per quanto riguarda le sue aspettative implicite ragionevolmente attese.

Il Vertice della Teledif Italia S.r.l. ritiene quindi di fondamentale importanza, ai fini della sua permanenza sul mercato, promuovere e mantenere uno strumento che consenta di controllare e migliorare i processi che concorrono a determinare la realizzazione di un prodotto conforme ai requisiti del Cliente e alle vigenti normative di carattere cogente e tecnico. Questo strumento viene definito

#### ***SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ***

Il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità si fonda sulla collaborazione di tutti coloro che contribuiscono all'attuazione dei processi aziendali (Clienti Interni), a partire dalla Direzione Generale fino all'ultimo collaboratore entrato nella nostra Azienda, ed è supportato da una struttura organizzativa che definisce responsabilità, procedure, risorse fisiche e quant'altro necessita per un'adeguata chiarezza aziendale. Gli strumenti fondamentali per il perseguimento degli obiettivi di Qualità, sono il Manuale di Gestione della Qualità e le Procedure Gestionali del Sistema Qualità, dove sono precisate: organizzazione e strutture, modalità operative e responsabilità.

Gli obiettivi generali che si pone la TELEDIF ITALIA S.r.l. sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato attraverso: il rispetto dei requisiti espliciti ed impliciti del Cliente (requisiti contrattuali, tempistiche di risposta al mercato, definizione del servizio di assistenza *post-vendita*); la cura della comunicazione verso il Cliente (sia in fase di trasmissione e pubblicazione dei dati relativi ai prodotti, sia delle attività di assistenza); l'ottenimento e successivo mantenimento della Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità;**
- **il rispetto delle Normative Cogenti in materia di sicurezza nella fase di utilizzo del prodotto da parte del Cliente (da ottenere anche tramite lo strumento della Certificazione di Prodotto);**
- **il pieno coinvolgimento del Vertice e di tutti coloro che operano in Azienda sulla base di una continua applicazione e implementazione del Sistema Qualità;**
- **la gestione dei propri processi in forma controllata secondo una visione sistemica e di efficace interazione tra i processi;**

## PRINCIPI GENERALI PER LA QUALITÀ

---

- **il continuo reperimento e analisi dei dati affinché tutti i processi che hanno influenza sulla qualità siano gestiti e controllati sulla base di dati misurabili e confrontabili nel tempo;**
- **il miglioramento continuo e pianificato dei processi operativi e gestionali che hanno influenza sul Sistema di Gestione per la Qualità;**
- **il pieno controllo degli approvvigionamenti nell'ottica di un pieno coinvolgimento e di una progressiva integrazione e miglioramento delle prestazione di Fornitori e Professionisti esterni;**

Con il raggiungimento di tali obiettivi generali TELEDIF ITALIA S.r.l. intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri Clienti per accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la *Customer Satisfaction* il fattore trainante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi annuali specifici e gli obiettivi settoriali saranno definiti annualmente dalla Direzione Generale della TELEDIF ITALIA S.r.l. e diffusi a tutto il Personale dipendente.

Torino, lì 28 luglio 2011

La Direzione Generale  
della TELEDIF ITALIA S.r.l.

---