

Dichiarazione di Politica per la Qualità

La direzione della ipea intende realizzare un'impresa fondata sui principi della qualità, dell'attenzione al cliente e del miglioramento continuo dell'efficacia dei processi aziendali.

In questo documento definiamo la nostra idea di qualità del prodotto e del servizio e quali sono gli aspetti per i quali ci vogliamo distinguere. Gli indirizzi generali ai quali ci ispiriamo sono i seguenti:

1. Ruolo centrale del cliente

La nostra attenzione nei confronti del cliente si manifesta attraverso la reale considerazione delle sue esigenze ed aspettative e l'impegno al miglioramento della sua soddisfazione.

A questo scopo analizziamo la soddisfazione del cliente attraverso il monitoraggio delle informazioni di ritorno dal cliente e degli indicatori di servizio quali: dati di vendita, resi e reclami, tempi di consegna.

2. Impegno al rispetto dei requisiti cogenti

ipea si impegna a garantire la conformità alle prescrizioni di legge e agli altri vincoli normativi e regolamentari connessi all'introduzione dei prodotti nel mercato e all'esercizio di tutte le attività d'impresa.

3. Capacità di risposta

ipea deve essere identificata come un'azienda in grado di dare soluzione ai problemi e alle richieste dei clienti, in particolare per far fronte alle variabili esigenze tecnico/commerciali e di rapidità legate alle attuali richieste del mercato.

4. Qualità del servizio

Nel suo ruolo di azienda commerciale che deve essere capace di soddisfare le richieste dei clienti ipea intende garantire una selezione di prodotti di qualità e porre massima attenzione alle caratteristiche qualitative del servizio. Sono considerati fattori competitivi anche il mantenimento di tempi di consegna ristretti e l'elevata disponibilità di materiale pronta consegna.

5. Qualità del prodotto

ipea offre i prodotti richiesti dal mercato, tuttavia anche per i prodotti della fascia più economica è sempre garantita una selezione di articoli con un livello minimo di qualità garantito.

6. Selezione dei fornitori

Il successo della nostra attività passa per un'attenta selezione dei fornitori con i quali deve essere instaurato un rapporto fiduciario e di reciproco beneficio basato sulla chiara definizione dei requisiti e della continuità di servizio.

7. Valorizzazione del personale

Puntare alla costruzione di una cultura aziendale fondata sul riconoscimento dell'importanza delle persone e sulla promozione della loro crescita professionale.

È nostra convinzione che il mantenimento e il miglioramento del sistema di gestione per la qualità e la certificazione ISO 9001 siano fattori indispensabili per l'ottenimento di questi obiettivi.

A questo scopo auspichiamo il coinvolgimento di tutte le persone che lavorano per ipea, invitandoli a contribuire con il loro operato e i loro suggerimenti alla piena applicazione degli obiettivi, nella convinzione che il miglioramento della qualità e della soddisfazione del cliente procuri benefici a tutti.

La Direzione
Alberto Veggetti