

## POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ DI DEMUS S.P.A.

### Il nostro obiettivo

Continuare ad essere una società leader nel proprio settore e a distinguerci in tutto ciò che facciamo, rafforzando il nostro posizionamento competitivo in termini di redditività, fatturato, qualità del prodotto/servizio fornito.

### Il nostro impegno

Lo scopo finale del nostro lavoro è quello di soddisfare completamente i nostri Clienti, pertanto il **Top Management** (la Direzione) sia assicura che il processo di definizione e soddisfazione dei requisiti (quelli specifici dei Clienti, quelli di legge applicabili, e gli standard qualitativi e prestazionali di DEMUS) sia sempre garantito, pertanto DEMUS S.p.A. si impegna a:

- *individuare, raccogliere e catalogare le esigenze dei Clienti, espresse ed implicite;*
- *accertarsi che le esigenze dei Clienti rispettino le normative di legge applicabili al settore di appartenenza e che non siano in contrasto con la politica dall'Organizzazione;*
- *tradurre le esigenze (espresse e implicite) in requisiti tecnici e comunicarli a tutti gli enti interessati;*
- *far crescere la cultura interna a tutti i livelli sviluppando le professionalità di ciascun dipendente, con particolare attenzione alle capacità di migliorare continuamente i processi aziendali;*
- *assicurare la continuità di rapporto con i Clienti, rafforzando le partnership commerciali e proponendo prodotti e servizi che soddisfino pienamente le loro esigenze;*
- *garantire ai nostri azionisti un competitivo rapporto tra utili ed investimenti;*
- *rafforzare i rapporti con i fornitori strategici su di una base di prezzo, qualità del prodotto e servizio, specializzazione e rapporto umano.*

### I nostri valori

I Clienti: il nostro obiettivo è soddisfare le esigenze dei Clienti, instaurando con essi un dialogo che porti la nostra azienda a offrire un servizio **adatto a fornire quanto essi si aspettano; ma in modo particolare vogliamo, e ci aspettiamo, che il Cliente, con le sue richieste e i suoi feedback, siano il motore trainante dei nostri investimenti in ricerca, innovazione e tecnologia, grazie ai quali implementare ("prolungare") sempre più i servizi di assistenza post-consegna, fornendo le informazioni e la consulenza necessaria a mantenere e conservare le caratteristiche di pregio del nostro prodotto.**

I dipendenti: aiutare tutti i nostri dipendenti a migliorare la propria professionalità, incoraggiandoli ad assumersi delle responsabilità, offrendo ad essi un trattamento equo che riconosca i loro meriti, stimolandoli così a dedicarsi alle proprie mansioni con passione ed impegno.

Il lavoro di squadra: credere nelle capacità di comunicare in modo diretto ed esplicito a tutti i livelli della nostra organizzazione per svolgere un lavoro di squadra realmente improntato sulla massima fiducia reciproca. Solo attraverso il lavoro di squadra si massimizzano i risultati aziendali. Tale approccio al lavoro viene esteso anche ai nostri clienti e fornitori.

La società civile: svolgere la nostra attività nel pieno rispetto delle leggi, realizzando prodotti nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro.

La flessibilità: accrescere la capacità di adattare l'offerta di prodotti e servizi, in modo da cogliere tempestivamente l'evoluzione dei bisogni di mercato.

Le prestazioni: essere all'altezza delle massime aspettative, stabilendo obiettivi ambiziosi e rispettando tutti i nostri impegni. Puntiamo ad essere i migliori nel nostro settore, **in particolare in quella fetta di mercato nel quale vogliamo mantenere il nostro prestigio**, a tal fine valutiamo costantemente il grado di soddisfazione dei nostri Clienti.

L'innovazione: cercare sempre nuove soluzioni tecniche e tecnologiche attraverso la Ricerca e Sviluppo nell'ottica di un miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei nostri processi, anche collaborando con società ed enti esterni che ci possono aiutare nella crescita, **ma che hanno il bisogno di una stretta correlazione con il mondo dell'Industria.**

Rev. 2, Febbraio 2019  
Il Titolare, dott. Massimiliano Fabian