



## CARRELLI ELEVATORI

- ASSISTENZA
- NOLEGGIO
- VENDITA
- RICAMBI



Certificate No.: AJAEU/17/13694

DI RUFFO ADRIANO & C.

36054 MONTEBELLO VIC. (Vicenza)  
Via Vigazzolo, 104  
Tel. 0444 440842 - Fax 0444 448630  
E-mail: info@carservice.vi.it  
www.carsevice.vi.it  
Reg. Imp. Cod. Fisc. 02622750236  
Partita IVA 02775790245 - R.E.A. n° 273331

**Car Service** ha conseguito la certificazione di conformità alla norma ISO 9001:2015 relativa alla qualità del Sistema di Gestione aziendale, soddisfacendo i requisiti dello standard di riferimento internazionale del sistema citato.

### **AI NOSTRI CLIENTI PROPONIAMO UN SERVIZIO BASATO SU:**

**ASSISTENZA:** ossia servizio di assistenza dei carrelli elevatori fondato su qualità professionalità, grazie al nostro Staff tecnico altamente qualificato ed attrezzati per assicurare la massima rapidità di intervento.

**NOLEGGIO:** offriamo un servizio di noleggio carrelli elevatori, studiato sulle necessità del richiedente, mirato alla completa soddisfazione del Cliente proponendo soluzioni di noleggio a lungo termine o soluzioni di noleggio a breve termine. Se il cliente decide per una revisione/riparazione significativa su ordine di tempo, garantiamo la sua continuità produttiva, concedendo in prestito un carrello elevatore idoneo.

**MANUTENZIONI PROGRAMMATE:** il servizio di manutenzione programmata consiste in una serie di controlli periodici sul carrello elevatore atti a verificare la corretta funzionalità del mezzo e l'uso in sicurezza dello stesso.

Riteniamo di fondamentale importanza garantire il continuo aggiornamento delle conoscenze del nostro staff organizzando la frequenza a corsi specifici riferiti alle novità del settore.

## **1. POLITICA PER LA QUALITA'**

La CAR SERVICE stabilisce la politica per la qualità per il pieno soddisfacimento delle aspettative del cliente e nel rispetto della normativa UNI EN ISO 9001:2015 alla quale fa riferimento per il proprio sistema di gestione per la qualità, tale politica, prescrive:

- Il consolidamento/miglioramento della soddisfazione del cliente. Nel 2018 la soddisfazione era 4,22 su 5
- La misurazione dei processi principali allo scopo di produrre una valutazione complessiva dell'andamento aziendale. Nel 2018 il tempo di evasione della richiesta di evasione in merito al malfunzionamento è di 3-5 ore.
- Analisi dei rischi riesaminata almeno ogni anno.

La diffusione della conoscenza e l'applicazione di tale politica in tutta l'azienda sono assicurate dall'impegno della Direzione e dalla disponibilità con esposizione.

A tutto il personale viene richiesto di condividere la politica e gli obiettivi per la qualità e di applicare le Procedure ed Istruzioni Operative del sistema di gestione per la qualità.

## **2. OBIETTIVI PER LA QUALITA'**

La politica per la qualità persegue dunque i seguenti obiettivi:

- Soddisfare il cliente individuando le sue esigenze e rispettandone le aspettative
- Consolidare lo standard di azienda certificata
- Monitoraggio numero NC di Intervento
- Monitoraggio numero di reclami
- Monitoraggio numero di NC Fornitore valutando l'impatto economico
- Tenere aggiornata la formazione del personale
- Rispettare le norme in materia ambientale
- Verifica delle Ore Lavorare dai Dipendenti
- Migliorare il tempo di risposta ai clienti

La comunicazione dei Titolari con i Dipendenti è frequente: ha come scopo il continuo miglioramento del servizio fornito al Cliente.

## **3. INDICATORI PER LA QUALITA'**

Nella procedura P6 sono stabiliti i criteri di gestione monitoraggio e di valutazione per tutti gli obiettivi e gli indicatori del sistema di gestione per la qualità. Gli indicatori sono poi verificati.

Tale politica è volta a garantire la serietà, la professionalità, il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza della attività aziendali, dove tutto il personale è coinvolto e impegnato nel conseguimento di questa politica.

Aggiornato il 28.05.19 da DG

Adriano Ruffo