

La Direzione di **MANTOVA DIESEL s.r.l.** ritiene prioritario per tutta l'Organizzazione:

- 1) analizzare in modo continuativo le caratteristiche tipiche di ogni segmento di mercato con lo scopo di offrire ai clienti opportunita' di acquisto specifiche;
- 2) tenere costantemente sotto controllo i fattori che costituiscono motivo di soddisfazione da parte dei clienti quali, in via prioritaria: la rispondenza dei veicoli ai requisiti tecnici concordati e alle informazioni fornite dai venditori; la facilita' di contatto, la capacita' di comprensione e la rapidita' di risposta dell'area commerciale; il rispetto delle clausole contrattuali, l'efficacia dell'assistenza e la disponibilita' complessiva effettivamente percepite dai clienti;
- 3) rispettare i requisiti tecnici e di sicurezza cogenti relativi agli autoveicoli, nuovi o usati, oggetto di vendita ed alle lavorazioni di allestimento / ripristino effettuate e quelli relativi ai servizi di assistenza post vendita erogati ai clienti, ove garantiti contrattualmente;
- 4) individuare le parti interessate e i requisiti che sono rilevanti per il sistema di gestione della qualita', con particolare attenzione ai requisiti indotti dai mutamenti climatici e dalla sostenibilita';
- 5) pianificare idonee azioni, destinando le risorse necessarie, per il miglioramento continuo del grado di soddisfazione dei clienti;
- 6) individuare i processi prioritari e definire progetti di miglioramento continuo delle loro prestazioni, monitorarne i risultati, dedicare specifiche riunioni di approfondimento ai temi del miglioramento continuo nei vari settori dell'Organizzazione;
- 7) determinare periodicamente i rischi e le opportunita' che e' necessario affrontare per conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati, conseguire il miglioramento.

Per attuare questi impegni e' attivo un programma per il miglioramento degli aspetti qualitativi che interessa tutti i processi dell'Organizzazione e sono definite e tenute aggiornate specifiche procedure. Sono inoltre fissati gli obiettivi del piano annuale di miglioramento per la qualita', con il loro valore previsto riferito al valore storico. Per l'attenta sorveglianza del conseguimento di questi obiettivi e' previsto che, a scadenze definite, siano svolte misurazioni dei risultati effettivamente raggiunti e analizzate le cause di eventuali scostamenti ed intraprese le necessarie azioni correttive.

La Direzione di **MANTOVA DIESEL s.r.l.** ritiene che ogni ruolo debba sentirsi partecipe del miglioramento continuo con lo scopo di accrescere la capacita' dell'Organizzazione di soddisfare i propri clienti e le parti interessate rilevanti.