

Managementul EXPERT INSTAL SRL stabilește politica declarată mai jos în ceea ce privește calitatea produselor și serviciilor realizate cu scopul de a satisface cerințele clienților în condiții de eficiență economică pentru firmă.

Managementul firmei consideră calitatea produselor și serviciilor oferite ca fiind un element de primă importanță pentru dezvoltare. Satisfacerea cerințelor clienților se realizează prin promovarea unei înțelegeri complete a exigențelor și un efort continuu de îmbunătățire a nivelului calitativ al proceselor, produselor și serviciilor oferite.

Directorul General declară că produsele și serviciile EXPERT INSTAL SRL sunt realizate într-un sistem de management al calității având ca model standardul SR EN ISO 9001/ 2008: "Sistemele de management al calității. Cerințe".

Firma se va ocupa permanent să satisfacă cerințele clienților prin furnizarea de produse și servicii competitive care să răspundă exigențelor clienților, acestea competitive de un service post vânzare eficient.

Managementul firmei și-a propus realizarea următoarelor obiective în domeniul calității pentru anul 2010:

- ✓ Menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008.
- ✓ Participarea Directorului Calității la stagii de instruire externă în domeniul managementului calității. Termen: Septembrie 2010.
- ✓ Proiectarea și implementarea unui sistem de monitorizare anuală a satisfacției personalului Termen: Octombrie 2010.
- ✓ Creșterea cifrei de afaceri în 2010 cu 30% față de anul precedent.

Managementul calității EXPERT INSTAL SRL reprezintă un model de management concentrat asupra calității produselor, serviciilor și proceselor, bazat pe implicarea totală a fiecărui angajat în realizarea sarcinilor proprii și vizează succesul pe termen lung prin satisfacerea clienților interni și externi și crearea de avantaje pentru firmă, parteneri și pentru societate.

- Considerăm că există următorii factori motrici ai calității:
- calitatea este cel mai important obiectiv al firmei;
 - orientarea către client;

- motivarea procalitate a personalului;
- benchmarking pentru identificarea celor mai bune practici de management si marketing-vânzari;
- dezvoltarea de parteneriate strategice;
- dezvoltarea capacitatii de conducere a tuturor managerilor de subdiviziuni organizatorice;
- internalizarea relatiei client-furnizor;
- viziune sistematica asupra functionarii firmei;
- “zero defecte” la nivelul proceselor si imbunatatirea continua;
- stabilirea si monitorizarea obiectivelor si argumentarea cu informatii si date a deciziilor.

Aceasta politica reprezinta un angajament al managementului fata de salariatii, parteneri si societate.

Directorul calitatii este numit si imputernicit de Directorul General cu proiectarea, implementarea, mentinerea, evaluarea si imbunatatirea sistemului de management al calitatii in cadrul EXPERT INSTAL SRL.

Buna functionare si eficienta SMC se analizeaza semestrial de catre management in baza: rapoartelor de audit intern si extern, rapoartelor de neconformitati, studiilor de avaluare a mediului de lucru, studiilor privind performantele personalului, programelor de imbunatatire, sugestiilor si reclamatilor clientilor si partenerilor etc.

Directorul calitatii are acces permanent la managementul firmei pentru analizarea functionarii sistemului de management al calitatii si asigura informarea permanenta a managementului in legatura cu neconformitatile identificate evidentiind actiunile corective, preventive si de imbunatatire care trebuie intreprinse si evaluând efectele implementarii acestora.

Politica in domeniul calitatii se aplica tuturor proceselor firmei, iar prevederile SMC sunt obligatorii in activitatea tuturor salariatilor.

Director General,
Ing. Nicoleta Pascal

15.01.2010