

INTERCLIMA PENEDÉS, S.L.	MANUAL DE CALIDAD	Código MC
		Revisión 01

3. POLÍTICA DE CALIDAD DE INTERCLIMA PENEDÉS, S.L.

La Política de Calidad de INTERCLIMA PENEDÉS, S.L. se refleja en el siguiente principio y objetivo general:

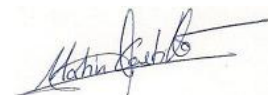
“CONSEGUIR LA CONFIANZA DEL CLIENTE EN QUE NUESTRA EMPRESA SATISFARÁ SUS REQUISITOS AHORA Y SIEMPRE”

Para conseguir esa confianza nos centraremos en los siguientes aspectos fundamentales:

- Asegurar la máxima calidad de nuestras intervenciones, minimizando los errores y segundas intervenciones.
- Dar un excelente servicio al cliente, acordando las visitas y cumpliendo los horarios pactados con él *y atendiendo a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.*
- Velar por la seguridad del usuario por encima de los intereses comerciales.
- Utilizar las herramientas adecuadas y la tecnología actual para garantizar la calidad en las intervenciones. Salvaguardar la seguridad en el trabajo de nuestros técnicos, evitando las intervenciones en condiciones peligrosas o insalubres.
- Respeto por el medio ambiente, evitando malas combustiones y determinando emisiones contaminantes inferiores a las permitidas reglamentariamente.
- Fomentar el ahorro de energías no renovables, como el gas natural, aconsejando un uso racional de los sistemas de control y regulación, para colaborar a que podamos seguir disponiendo de estos combustibles por muchos años, contribuyendo también a la economía familiar.
- Mantener las prestaciones del producto representado de acuerdo con las prescripciones del fabricante y asesorar al usuario sobre la forma de obtener el máximo confort y el mejor rendimiento del producto.
- Evitar cualquier comentario que pueda menoscabar el prestigio de otro profesional de la instalación o reparación del producto. Intentar buscar la solución a los posibles problemas directamente con el profesional en cuestión.
- Ofrecer un servicio con una relación calidad-precio equilibrada, sin perder de vista la rentabilidad necesaria para garantizar la supervivencia y el futuro de la empresa, procurando una continua puesta al día y la ampliación del negocio con nuevas ofertas de servicios.
- Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos aplicables a nuestras actividades, tanto legales como del fabricante de los productos.
- Definición de objetivos anuales de la empresa y su seguimiento, enfocados hacia la mejora continua de los mismos y sus procesos.

Para garantizar el cumplimiento de estos principios, INTERCLIMA PENEDÉS, S.L. dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad cuyos requisitos se recogen en los procedimientos relacionados en el Manual de Calidad, así como en la documentación que de ellos se deriva y que forman un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2000. La Dirección de INTERCLIMA PENEDÉS, S.L. se compromete a destinar todos los recursos necesarios para llevar a cabo estas actividades, así como para mejorar continuamente la eficacia de dicho Sistema de Gestión. Para el cumplimiento de esta Política, es imprescindible la colaboración de todo el personal de la empresa, que debe conocerla, cumplirla y estar convencido de la necesidad de asumir la necesidad de optimizar el servicio a nuestro cliente, a través de un constante esfuerzo de mejora.

Gerencia:



Fecha: 23 Enero 2009