

1	<p>TERGAS si prefigge come obiettivo la massima soddisfazione della clientela nei suoi settori di attività (servizi di manutenzione, antincendio, vendita di materiale per saldatura e condizionamento, distribuzione di gas e miscele ad uso tecnico, alimentare, medicinale e per la refrigerazione)</p> <p>Tale obiettivo è da considerarsi prioritario poiché il difficile quadro economico ha diminuito le marginalità di vendita, ha reso più incalzante la concorrenza e alzato il livello delle aspettative dei clienti.</p>
2	<p>TERGAS persegue una sempre migliore realizzazione delle esigenze e delle aspettative note o implicite del proprio cliente, attivando tutte le azioni e mettendo a disposizione le risorse ritenute necessarie che permettano di incrementare sia all'interno che all'esterno della sua attività il valore funzionale e applicativo dei propri servizi. Questo nella prospettiva di ampliare la propria clientela, trovare nuovi mercati e potenziali opportunità di vendita.</p>
3	<p>TERGAS persegue altresì l'obiettivo della continua formazione professionale dei propri operatori nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio offerto e del sostegno ai responsabili di settore nel dimostrare la propria leadership. Definire e chiarire le autorità e le responsabilità affinché siano chiaramente percepite e comprese da tutti gli operatori aziendali.</p>
4	<p>A conferma della Politica per la Qualità intrapresa, la Titolarità di TERGAS ha deciso di realizzare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 che individua tra i propri obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ la soddisfazione del Cliente, individuandone le aspettative e prevenendone i reclami;</li> <li>✓ la definizione delle modalità operative nella gestione e nel controllo delle attività;</li> <li>✓ il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e la valutazione dei risultati;</li> <li>✓ la condivisione con gli operatori e il coinvolgimento permanente degli stessi nell'applicazione della filosofia aziendale di soddisfazione del cliente anche attraverso momenti di incontro e di scambio di informazioni.</li> <li>✓ l'impegno a soddisfare tutti i requisiti applicabili.</li> <li>✓ L'individuazione dei requisiti e delle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione della qualità.</li> <li>✓ la valutazione del rischio insito in tutti gli aspetti interni ed esterni fondamentali ed impattanti per l'attività aziendale, tenendolo in considerazione sia nei suoi aspetti negativi come negli eventuali aspetti positivi.</li> <li>✓ Il raggiungimento dei risultati attesi.</li> </ul>
5	<p>La Direzione è in prima linea nello stabilire continui obiettivi di miglioramento a medio lungo termine di tutti i processi e di tutte le funzioni e per coinvolgere con continuità i soggetti con i quali dovesse interfacciarsi sia interni che esterni.</p> <p>La politica per la qualità è costantemente riesaminata, per controllare che sia sempre adatta alle esigenze del Sistema di Qualità applicato ed effettiva.</p> <p>La Politica per la Qualità è integrata da obiettivi scritti, sistematicamente riesaminati.</p> <p>La Politica per la Qualità include una continua pianificazione delle nuove attività, degli incrementi indotti in ogni processo, dei nuovi servizi, del proprio sistema informativo; i nuovi processi sono validati e, se necessario, rivalidati.</p>
6	<p>La costante capacità di adattare ed integrare i servizi forniti sono gli elementi fondamentali per raggiungere la maggiore soddisfazione delle esigenze del cliente: disponibilità e immediatezza in sostegno alle varianti richieste di volta in volta.</p>
7	<p>In questi anni di sviluppo dell'immagine e dell'impegno nel mercato, la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti devono comportare un costante miglioramento dei volumi e dei margini. Una costante attenzione deve essere dedicata alla rapidità e trasparenza nella risposta al cliente.</p>
8	<p>La TERGAS pone grandissima attenzione alla qualità del servizio in continuo miglioramento e sviluppo.</p>
9	<p>La Direzione si impegna nell'individuazione e nella gestione di tutte le attività che diano un contributo positivo sulla qualità, attraverso la applicazione dei concetti esposti nella Politica per la Qualità e la verifica dei risultati ottenuti nella gestione delle proprie attività.</p>

Lì: Noventa di Piave

Data: 02/11/2018

La Direzione  
Luciano Zecchinell