

La Palmieri Tools Forging persegue, da sempre, la soddisfazione del Cliente attraverso la fornitura di prodotti che soddisfino nel modo più completo tutte le esigenze dei Clienti e utilizzatori a cui sono rivolti.

La Palmieri Tools Forging si è proposta di gestire in maniera efficace i propri processi, tramite lo sviluppo di un Sistema Qualità, stabilendo le metodologie di lavoro e di comunicazione tra le varie funzioni, e di definire le attività che governano lo scambio di informazioni con il Cliente.

Queste motivazioni hanno portato la Direzione Generale ad intraprendere un percorso che la porti a raggiungere i seguenti obiettivi:

1. RISPETTARE SPECIFICHE, LEGGI, REGOLAMENTI ED ALTRI REQUISITI APPLICABILI
2. PERSEGUIRE IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ
3. SODDISFARE I NOSTRI CLIENTI

e quindi dobbiamo dare ai Clienti, come minimo, ...

- Offerte commerciali tempestive, chiare e competitive
- il prodotto che si aspettano come da loro stessi progettato e disegnato
- la puntualità di consegna che abbiamo promesso
- la nostra capacità di risolvere in tempi brevi le emergenze produttive di programmazione dei clienti stessi
- la nostra capacità di progettare e realizzare stampi che vadano bene al primo colpo

...e i risultati ottenuti li misuriamo con l'indicatore...

Tempo di evasione delle offerte dalla data della richiesta del cliente alla data di invio della nostra offerta

Percentuale offerte andate a buon fine rispetto al totale di offerte fatte (in numero di offerte)

Fatturato periodo / Fatturato dello stesso periodo precedente

Percentuale quantità prodotto reso da cliente rispetto al prodotto consegnato

media giorni di ritardo di consegna (considerando solo i ritardi e gli anticipi pari a zero)

chiedendo ai nostri clienti principali il loro giudizio in merito alla nostra tempestività e flessibilità

N° campionature accettate "al primo colpo" dal cliente / Totale campionature effettuate

dobbiamo inoltre ridurre gli sprechi e quindi disporre come minimo di ...

- un processo produttivo interno che crea prodotti conformi sia in stampaggio che in lavorazione
- fornitori esterni che ci consegnano prodotti conformi al disegno

... e i risultati ottenuti li misuriamo con l'indicatore...

Quantità non conforme rilevata internamente (prima della spedizione al cliente) / quantità prodotta

Indice della qualità di ogni fornitore dato da: quantità non conforme / quantità consegnata

In generale, per **restare competitivi** sul prodotto / servizio occorre anche:

- migliorare le attrezzature, i processi, i metodi;
- fare la cosa giusta già la prima volta (come dire, "fare centro al primo colpo") stimolando la crescita delle risorse umane.

Non è possibile fare quanto sopra indicato senza il **pieno coinvolgimento di tutto il personale ad ogni livello e senza il pieno coinvolgimento dei nostri fornitori.**

Ciò perché la Qualità è cura del dettaglio, attenzione al particolare, partecipazione personale e orgoglio per ciò che si fa e per i risultati raggiunti.

La Direzione Generale si impegna a far comprendere, attuare e sostenere a tutti i livelli aziendali la soprascritta politica della qualità, renderla disponibile alle parti interessate rilevanti e a riesaminarla periodicamente.

Direzione Generale

Stefano Palmieri

