

# Politica della Qualità Service Solutions



## La mission aziendale

- Soddisfare le officine di autoriparazione in Italia e all'estero nelle loro esigenze tramite la progettazione, la realizzazione, l'aggiornamento e la puntuale assistenza di prodotti innovativi e all'avanguardia
- Soddisfare gli stakeholder tramite una struttura all'avanguardia nella modalità di gestione dei processi interni ed esterni, che permetta al marchio MAHLE di mantenere la leadership tramite il raggiungimento di parametri oggettivi di eccellenza
- Soddisfare il mercato/cliente strutturando una azienda elastica sempre pronta ad accettare il cambiamento e l'innovazione, requisiti oramai indispensabili

## Gli obiettivi strategici

A supporto di tale missione, si individuano i seguenti obiettivi strategici:

- Lo sviluppo di apparecchi e servizi innovativi e sempre più rispondenti alle esigenze dei clienti e del mercato
- Il consolidamento degli attuali clienti sia in Italia che all'estero, tramite azioni di ascolto costante e fidelizzazione progressiva
- La ricerca di nuovi mercati e di nuove linee di prodotto, da proporre in cross-selling alle attuali
- La partecipazione a fiere ed iniziative promozionali che permettano di scambiare conoscenze, entrare in contatto con nuovi mercati e migliorare la propria brand identity

## I mezzi

Per arrivare agli obiettivi richiesti MAHLE Aftermarket Italy si avvarrà di:

- Un sistema gestionale altamente performante
- Elevata motivazione e competenza del personale opportunamente coinvolto nelle attività aziendali attraverso un piano di formazione ed addestramento diffuso a tutti i livelli
- La ricerca continua di una maggiore efficacia nell'ambito della organizzazione aziendale e delle attività di interfaccia col cliente

## L'obiettivo permanente

Rimane come obiettivo permanente la piena applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di tutti i reparti aziendali, quale impegno costante al soddisfacimento dei requisiti e al miglioramento continuo del Sistema stesso, attuato tramite:

- Riesame regolare del Sistema Qualità con verifica del cruscotto indicatori, del piano di miglioramento, della politica della qualità, degli obiettivi e dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità

MAHLE Aftermarket Italy Spa  
via R. Diesel 10a - 41122 Parma

Parma, 01 Gennaio 2021



DGPQ-001-R09 (01.01.2021)