



#### SEDE E PRODUZIONE

Via San Francesco d'Assisi, 6  
22036 Erba (CO)

Tel. (+39) 031 64 42 78  
Fax. (+39) 031 64 70 203  
[marketing@demarinissrl.it](mailto:marketing@demarinissrl.it)

#### LOGISTICA

Via San Francesco d'Assisi, 11  
22036 Erba (CO)

Tel. (+39) 031 69 92 53  
Fax. (+39) 031 69 74 05  
[logistica@demarinissrl.it](mailto:logistica@demarinissrl.it)

C.F / P.Iva  
**03254330131**  
n° iscr. Reg. Imp. Como REA  
n° 304484  
SDI: USAL8PV  
[www.demarinissrl.it](http://www.demarinissrl.it)

La misura del nostro successo è legata alla soddisfazione del Cliente e si basa sulla nostra capacità di capire ed anticipare le sue necessità e di realizzare un prodotto e un servizio che incontri non solo le sue esigenze esplicite ma anche i suoi bisogni impliciti e organizzativi.

Intendiamo riferirci a concetti apparentemente semplici, ma di difficile applicazione, come:

- 1) Chiarezza delle descrizioni tecniche
- 2) Catalogo sempre adeguato alle necessità del cliente nel più breve tempo possibile
- 3) Assistenza al cliente veloce e puntuale
- 4) Formazione tecnica agli installatori
- 5) Partecipazione ai gruppi di studio per l'evoluzione delle Norme tecniche
- 6) Servizio puntuale e preciso

In questo contesto il nostro sistema di gestione, conforme alla ISO 9001:2015, costituisce una leva fondamentale per la nostra affermazione sul mercato, purché essa sia intesa nel suo significato più ampio e completo di soddisfazione del Cliente, che costituisce l'impegno primario dell'impresa e richiede la partecipazione di tutti verso obiettivi comuni e condivisi da tutti e, più in particolare:

- soddisfazione delle aspettative del Cliente
- rispetto delle leggi in vigore e delle Norme tecniche di prodotto
- ottenimento del livello qualitativo stabilito al prezzo più favorevole
- prevenzione delle difettosità
- miglioramento continuo della qualità
- formazione continua alle politiche della qualità
- responsabilizzazione individuale nella qualità del lavoro
- continuo aggiornamento e miglioramento tecnologico dello stabilimento

Per raggiungere questi obiettivi dobbiamo operare con una strategia tesa al «miglioramento continuo» ponendo la soddisfazione delle esigenze del cliente come riferimento principale delle attività aziendali.

Per conseguire tale obiettivo primario l'Azienda adotta le seguenti iniziative:

- 1.** coinvolgimento di tutto il personale
- 2.** definizione e verifica delle esigenze del mercato e della soddisfazione del cliente in modo continuativo e sistematico
- 3.** eliminazione delle criticità del processo produttivo, focalizzandosi sull'aggiornamento e sul miglioramento tecnologico
- 4.** ottimizzazione di tutti i processi aziendali curandone l'esatta definizione e le responsabilità, allo scopo di garantire il rispetto dei requisiti cogenti, anche relativi alla marcatura CE dei prodotti
- 5.** Individuazione di misuratori di qualità per il controllo dell'andamento dell'azienda e dei suoi processi