

---

## Politica della Qualità

La **Direzione di Subaru Italia SpA**, aderendo completamente alla **missione** di Subaru Corporation che ambisce ad essere una "high-quality company that is not big in size but has distinctive strength", rinnova il proprio **impegno** nel mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) nel triennio 2017-20.

Considerando sia la natura dell'Azienda, che è prevalentemente commerciale e di assistenza post-vendita, che la tipologia delle attività incluse nell'oggetto della Certificazione, la missione è declinabile nei seguenti **obiettivi quadro**:

- Mantenere un SGQ certificato, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 ed assicurare che tutte le eventuali future revisioni normative vengano recepite.
- Svolgere un'attività di miglioramento continuativo della qualità definendo metodi, programmi e indicatori per ottimizzare i processi produttivi attraverso il costante investimento di risorse.
- Controllare la supply chain, attraverso un monitoraggio costante dell'operato dei Fornitori e delle caratteristiche delle forniture e la continua sensibilizzazione dei fornitori sulla Politica di Qualità aziendale perseguita da Subaru Italia.
- Eliminare le non conformità dei prodotti attraverso controlli nelle diverse fasi di lavorazione per evitare difetti di prodotto, minimizzare gli scarti evitando reclami, resi e problemi legati alla conformità e bassa qualità del prodotto.
- Migliorare le competenze ed il coinvolgimento delle risorse umane aziendali incoraggiando la partecipazione e la condivisione degli obiettivi di qualità attraverso formazione, addestramento, supervisione ed efficace comunicazione.
- Il perseguimento della **soddisfazione del Cliente** è declinato in:
  - ✓ Per la **Clientela in generale**: facilità di contatto con l'Azienda, capacità di assistenza in caso di guasti del veicolo, rispondenza delle prestazioni a quelle dichiarate in fase di vendita, rispetto delle condizioni di garanzia previste sul veicolo originale, tempi di riparazione, minimizzazione dei tempi di fermo-auto, erogazione di servizi di assistenza su strada, livello del servizio della rete di assistenza;
  - ✓ Per **allestimenti PA**: oltre a quanto sopra: puntualità nella consegna e affidabilità del veicolo nel periodo di garanzia nei termini previsti dal capitolato, esito positivo degli audit di terza parte;
  - ✓ Per **allestimenti GPL**, oltre a quanto previsto per la clientela in generale: informazioni specifiche sul prodotto, monitoraggio delle criticità dell'impianto GPL.

Per il raggiungimento di tali obiettivi, la Direzione si impegna, in particolare, a fornire il sostegno necessario sia in termini di partecipazione che in termini di opportuni investimenti, valutandone l'efficacia nell'ambito dell'attività di Riesame, onde assicurarne costantemente congruenza ed idoneità rispetto alle esigenze degli stakeholders.

Milano, 01/03/2017

President & CEO  
*Yamada Takashi*

---