

La dirección y personal de **Sermain S.L.** tiene como política de calidad atender las necesidades particulares de cada cliente, proporcionando la solución más adecuada en cada venta, reparación y alquiler de Equipos de Manipulación (incluida la reglamentación aplicable al producto y/o servicio) sin aceptar ningún compromiso que pueda afectar a la calidad de dichos productos y servicios y obteniendo la máxima confianza de éstos en la empresa.

Para ello, la dirección de **Sermain S.L.** se compromete a cumplir la Política de Calidad desarrollada en este documento, cuya principal filosofía es:

- Establecer un contacto continuo con los clientes para detectar y comentar sus necesidades que sirva de base para la mejora continua de nuestros servicios.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en cualquier petición de servicio o pedido de nuestros clientes: plazos de entrega de la venta de los equipos, alquileres, reparaciones y las revisiones establecidas en los contratos de mantenimiento.
- Garantizar que cualquier reclamación de nuestros clientes sea atendida con la mayor rapidez y eficacia
- Establecer a través de programas de formación permanentes un alto nivel de profesionalidad en nuestro personal, lo que redundará en una mejora de la calidad del servicio prestado a nuestros clientes.
- Velar por que se respeten por todo el personal que integra **Sermain S.L.** las disposiciones descritas en el Manual de Calidad, implicando y motivando con objeto de buscar su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del Sistema de Calidad.
- Mantener contacto permanente con nuestros proveedores, con objeto de mantenernos al día en cuanto a condiciones económicas y plazos de entrega.
- Se buscarán e implantarán acciones correctivas a cada uno de los problemas que se presenten en la empresa, manteniendo contactos con nuestros clientes y proveedores con objeto de poder colaborar conjuntamente en la mejora de la calidad de nuestros servicios y productos.
- Realizar, de forma permanente, la evaluación de la aplicación y eficacia de estas disposiciones, garantizando, la evolución y mejora de nuestro Sistema de Calidad.
- Anualmente se definirán unos objetivos coherentes con esta política que todos debemos de tratar de cumplir

Esta Política debe de ser atendida y asumida por todos, considerándose esta Dirección como la primera en asumir las directrices descritas

Jose R. Ferreira
Gerente

SERMAIN, S.L.
C.I.F.: B-36.030.021
Avda. Repullón, 52 - Puxeiros
Telf.: 986 48 64 77 - Fax: 986 48 61 79
36416 M.D.S. - Pontevedra