

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. Además se les someterá a control y seguimiento siguiendo una metodología descrita en la documentación de **Sermain S.L.** entregándosela si así lo requiriesen.
- Buscar e implantar acciones correctivas a cada uno de los problemas que se presenten en la empresa, manteniendo contactos con las partes interesadas con objeto de poder colaborar conjuntamente en la mejora de la calidad de nuestros servicios y productos.
- **Sermain S.L.** utilizará la metodología de la evaluación de riesgos de los procesos para prevenir las posibles desviaciones o no conformidades del sistema de gestión de calidad y poder tomar acciones.
- 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 esta política que todos debemos de tratar de cumplir

Esta Política estará a disposición de las partes interesadas y 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 V.O.S. - Pontevedra