

POLÍTICA DE CALIDAD

Fecha: Mayo 2026

Versión: v.02

Tecnoservicio Rasal SLU es una empresa con más de 40 años de experiencia como Servicio Técnico Oficial de las marcas del **Grupo BDR Thermea**. Operamos en el Baix Llobregat y Barcelona, especializados en la instalación, mantenimiento, puesta en marcha y reparación de sistemas de climatización y calefacción.

MISIÓN

Nuestra misión es la prestación de servicios de asistencia técnica de excelencia en aparatos de las marcas del Grupo BDR Thermea, operando en las poblaciones del Baix Llobregat y Barcelona, ofreciendo a nuestros clientes soluciones integrales de climatización con el máximo nivel de calidad y profesionalidad.

VISIÓN

Ser el servicio técnico de referencia en nuestro sector, destacando por la máxima calidad de servicio, creciendo junto con las marcas que representamos y apostando por la innovación tecnológica y la sostenibilidad energética.

VALORES

Nuestros valores fundamentales son:

- **PROFESIONALIDAD:** Apostamos por la profesionalidad, experiencia y cualificación de todos nuestros trabajadores, fomentando el intercambio de conocimientos y la formación continua.
- **FIDELIZACIÓN:** El valor más preciado para nosotros es nuestro CLIENTE, al cual cuidamos y mimamos con atención personalizada.
- **VOCACIÓN DE SERVICIO:** Compromiso y disposición por y para nuestros clientes, para cubrir sus expectativas gracias a nuestro saber hacer, un trato personalizado y una respuesta rápida cumpliendo las normas y protocolos establecidos.
- **CONFIANZA:** Honestidad y transparencia, transmitiendo a nuestros clientes información veraz y velando en todo momento por su seguridad.

COMPROMISOS ESTRATÉGICOS DE CALIDAD

Para cumplir con nuestra misión y visión, y en línea con los valores del Grupo BDR Thermea, Tecnoservicio Rasal SLU establece los siguientes compromisos estratégicos:

1. EXCELENCIA EN EL SERVICIO TÉCNICO

- Garantizar intervenciones técnicas de máxima calidad en puestas en marcha, mantenimiento y reparación de sistemas de climatización.
- Cumplir rigurosamente con los protocolos y procedimientos establecidos por el Grupo BDR Thermea.
- Mantener nuestras certificaciones y autorizaciones vigentes.

2. FORMACIÓN CONTINUA Y ESPECIALIZACIÓN

- Fomentar la formación técnica continua de nuestro equipo de operarios, manteniéndolos actualizados en las últimas tecnologías de climatización y aeroterapia.
- Promover el intercambio de conocimientos entre técnicos para mejorar la polivalencia y capacidad de respuesta.
- Participar activamente en las formaciones ofrecidas por el Grupo BDR Thermea y las marcas representadas.

3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- Ofrecer un servicio de atención al cliente cercano, personalizado y eficaz a través de nuestro equipo especializado.
- Garantizar tiempos de respuesta rápidos ante solicitudes de servicio y urgencias.
- Escuchar activamente las necesidades de nuestros clientes para adaptar nuestros servicios y mejorar continuamente su satisfacción.
- Mantener una comunicación clara, honesta y transparente en todo momento.

4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

- Promover soluciones de climatización eficientes y sostenibles, especialmente sistemas basados en aerotermia y energías renovables.
- Contribuir a la transición energética mediante la correcta instalación, mantenimiento y asesoramiento sobre equipos de alta eficiencia.
- Alinearnos con los objetivos de sostenibilidad del Grupo BDR Thermea, reduciendo el impacto medioambiental de nuestras operaciones.
- Gestionar responsablemente los residuos y gases refrigerantes conforme a la normativa vigente.

5. CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y SEGURIDAD

- Cumplir estrictamente con toda la normativa aplicable: RITE, normativa de gases fluorados, instalaciones de gas, prevención de riesgos laborales y protección de datos (GDPR).
- Garantizar la seguridad de nuestros empleados y clientes en todas las intervenciones técnicas.
- Mantener actualizadas todas las certificaciones, carnets profesionales y autorizaciones requeridas por ley.

6. MEJORA CONTINUA

- Revisar y mejorar continuamente nuestros procesos operativos, administrativos y de gestión.
- Establecer objetivos de calidad anuales medibles y coherentes con esta política.
- Fomentar la participación activa de todo el equipo de personas, en la identificación de oportunidades de mejora.
- Analizar las no conformidades, quejas y sugerencias como fuente de aprendizaje y mejora.

Dirección BDR Thermea Iberia
Tecnoservicio Rasal SLU
Enero 2026