

## **POLITICA per la QUALITÀ**

La Direzione della Emmebiesse S.p.A., nell'ambito del programma teso a mantenere e migliorare il proprio sistema di gestione per la qualità, intende perseguire l'obiettivo di fornire prodotti che soddisfino le esigenze dei propri clienti nel rispetto dei principi e dei criteri esposti dalla normativa di riferimento UNI EN ISO 9001:2015.

La Direzione aziendale, ritenendo che la qualità, intesa come capacità di soddisfare le aspettative del cliente, costituisca il principale fattore di successo, intende perseguire una moderna gestione della organizzazione aziendale, puntando ad un'ottimale utilizzazione delle risorse.

Il Manuale Qualità, al quale questo documento appartiene, descrive nel dettaglio tutte le azioni e verifiche che sono effettuate per raggiungere in maniera adeguata e soddisfacente gli obiettivi che l'azienda si propone di raggiungere.

L'organizzazione della Società, per impegno della Direzione che la rappresenta, assume come *obiettivi* prioritari del proprio sistema di gestione per la qualità:

- La comprensione del contesto nel quale l'azienda opera.
- La comprensione dei fattori di rischio e al tempo stesso delle opportunità che caratterizzano l'attività aziendale
- L'individuazione dei vari portatori di interessi.
- la formazione professionale e l'aggiornamento continuo dei collaboratori per ottemperare in modo sempre più puntuale alle richieste dei clienti e per accrescere i requisiti soggettivi dei collaboratori stessi; la costante attenzione alla sensibilizzazione e formazione del personale è la base di riferimento per garantire lo sviluppo delle abilità e capacità tecniche idonee a supportare i processi di sviluppo dei prodotti;
- il potenziamento del settore marketing finalizzato ad una maggiore visibilità, insieme all'utilizzo di nuovi strumenti di comunicazione;
- l'ampliamento del sistema di vendita attraverso la ricerca di nuove aree su cui investire e nuovi agenti;
- il potenziare la propria presenza sul mercato italiano ed internazionale, consolidando l'immagine di serietà ed affidabilità che l'azienda si è conquistata nel tempo sul mercato;

- l'incrementare la propria competitività in termini di costi, qualità, servizi, ampiezza della gamma di prodotti;
- l'attivazione di strumenti di comunicazione all'interno e all'esterno dell'azienda per migliorare il flusso informativo con e tra i collaboratori e per garantire che le esigenze del cliente siano note e comprese da tutti coloro che contribuiscono all'organizzazione, ricercando con il cliente la realizzazione di un costruttivo rapporto di collaborazione;
- il servirsi di fornitori di servizi e prodotti opportunamente qualificati, creando con i fornitori stessi un rapporto di reciproco beneficio;
- l'attivare un adeguato sistema di autocontrollo del sistema di gestione per la qualità che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- l'effettuazione di verifiche e riesami interni per valutare l'adeguatezza del sistema qualità;
- il monitoraggio della soddisfazione del cliente, la cura della comunicazione verso il cliente e la misurazione degli scostamenti dalle aspettative;
- la riduzione delle non conformità e dei reclami cliente;
- il miglioramento continuo dei processi e dei prodotti;
- il rispetto dei requisiti e dei principi della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- il rispetto dei requisiti cogenti del settore nel quale opera.

Per conseguire gli obiettivi strategici suddetti la Direzione:

- Analisi di contesto
- Analisi rischi/opportunità
- Analisi Stakeholders
- si impegna ad effettuare i riesami della Direzione, i quali devono esplicitare la valutazione del sistema gestionale e devono fissare obiettivi il cui raggiungimento sarà misurato tramite gli opportuni indicatori.
- dispone il rigoroso e costante rispetto di tutte le norme applicabili al prodotto, alla sicurezza dei lavoratori ed alla salvaguardia dell'ambiente, nonché di tutte le altre normative applicabili.
- fornisce tutte le risorse necessarie per mantenere il sistema qualità efficiente e ben funzionante.
- dispone che la politica per la qualità sia diffusa e condivisa a tutti i livelli dell'organizzazione.

- dispone che la presente politica per la qualità sia riesaminata con cadenza almeno annuale e tutte le volte che si renda necessario in seguito a cambiamenti significativi dell'organizzazione o delle altre condizioni.
- dispone che i requisiti del cliente siano definiti e verificati, allo scopo di soddisfarli ed accrescere la soddisfazione del cliente.
- si impegna a monitorare la qualità percepita dal cliente attraverso un sistema di rilevazione della soddisfazione dei prodotti e dei servizi forniti.
- ritiene indispensabile l'impegno di tutti per attivare e mantenere un sistema integrato che permetta un reale miglioramento della propria organizzazione nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza dei suoi lavoratori.
- si impegna a pianificare ed attuare delle attività di formazione/addestramento delle risorse rispettando competenze e professionalità acquisite.

La Direzione s'impegna a diffondere e divulgare la tematica della qualità, tra il proprio staff operativo, attraverso la sensibilizzazione e la formazione periodica.

Ogni collaboratore è tenuto a recepire ed attuare la politica della qualità definita dalla Direzione, a trasferirla nelle proprie attività e a verificarne i risultati.

La politica della qualità è attuata quotidianamente da tutto il personale e sotto la costante attenzione e supervisione del Responsabile Qualità.

## ***LA DIREZIONE***

Casale Monferrato, giugno 2018