

# Sidertrading S.p.A.

## Sistema di gestione della qualità - Politica aziendale

La direzione generale ha deciso di scegliere, come obiettivo primario della sua politica :

“ la soddisfazione del cliente, da ottenere con la qualità del lavoro eseguito per fornire il prodotto, la tempestività della risposta e la competitività dei costi, tutelando tutte le persone che operano per conto dell'organizzazione ”.

Questo obiettivo è ritenuto un fattore essenziale di sviluppo dell'organizzazione in presenza di un mercato fortemente competitivo.

La direzione generale ha quindi deciso:

- di operare secondo le norme ISO 9001:2015 soddisfacendo i requisiti generali indicati dall'organismo di certificazione al fine di dotare l'organizzazione di un sistema di gestione in linea con i parametri europei, così da garantire ai clienti la qualità richiesta operando nel rispetto dell'ambiente e della salute dei lavoratori
- di dotare l'organizzazione di attrezzature adeguate per quantità, per qualità, per sostenibilità ambientale e per sicurezza
- di investire nelle risorse umane. Il personale dovrà essere adeguato nel numero e nella professionalità attraverso selezioni accurate, programmi di inserimento, periodi di affiancamento, interventi formazione e di informazione.
- di attivare, quando necessario, un programma di formazione e aggiornamento, con valutazione periodica dei risultati raggiunti e di effettuare attività di sensibilizzazione e consapevolezza nei confronti delle persone che lavorano per conto di essa.
- di sensibilizzare tutto il personale sull'importanza di soddisfare i requisiti del cliente, così come i requisiti cogenti ed i regolamenti di qualità, ambientali e di prevenzione e sicurezza.

DG, nel rapporto con il cliente, si impegna ad offrire processi adeguati alle sue particolari esigenze implicite ed esplicite ed a verificare in corso d'opera il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale, fornendo ad esso l'assistenza globale.

L'organizzazione si impegna, operando in conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2015 di perseguire e realizzare gli obiettivi prefissati sviluppando le seguenti macro tematiche: sistema di gestione, valutazione e misurazione, cliente, comunicazione, risorse umane, beni mobili e immobili, normative, innovazione e efficienza, fornitori.

Sidertrading S.p.A considera la qualità del servizio erogato un elemento fondamentale per la strategia aziendale; la propria politica quindi è da sempre quella di offrire ai clienti servizi rapidi ed efficienti, soddisfacendo in pieno le loro aspettative.

# Sidertrading S.p.A.

Pertanto tutta l'organizzazione aziendale è profondamente impegnata e coinvolta nel monitoraggio e nella misurazione del servizio, al fine di prevenire e risolvere qualsiasi non conformità, nel tentativo di attuare un miglioramento continuo dei processi del servizio reso e nel rispetto della legislazione applicabile.

Sidertrading S.p.A ha fissato come obiettivo prioritario il costante miglioramento del servizio conseguibile attraverso :

- la massima attenzione alle esigenze presenti e future dei clienti, mirando a superare le loro stesse aspettative
- il miglioramento continuo e misurabile dei processi aziendali
- Il coinvolgimento, la motivazione e la crescita professionale delle risorse umane a tutti i livelli;
- Il mantenimento della certificazione di terza parte accreditata del SGQ

Tutti gli appartenenti all'organizzazione della Sidertrading S.p.A. devono assicurare quindi un impegno costante per la cura delle seguenti principali linee guida:

- verifica costante e continua dei requisiti caratterizzanti la qualità del servizio reso
- prevenzione degli errori e delle inefficienze nel servizio, attraverso l'uso più appropriato dei mezzi a disposizione, nel rispetto delle normative e con la corretta applicazione delle procedure instaurate
- fattiva e proficua collaborazione con le interfacce del cliente
- incremento costante del livello di qualità del servizio, non solo in termini di efficienza, ma anche attraverso una continua attenzione alle esigenze del cliente e la loro giusta interpretazione, per i suggerimenti relativi

Castelcovati, 05/11/2019