



L'Organizzazione operante da più di quarant'anni nel settore della fornitura di arredi, specializzata in progettazione, produzione e realizzazione di ambienti per casa, ufficio, aree commerciali e spazi comuni, tanto da costituire un'eccellenza del settore, tutta italiana, ha deciso di adottare un Sistema di Gestione avente come principale obiettivo l'ottenimento della piena soddisfazione del cliente, fornendo prodotti e servizi made in Italy conformi alle sue attese, ponendo, al contempo, la massima attenzione al rispetto dell'ambiente, alla salute e alla sicurezza nei luoghi di lavoro, al rapporto con i dipendenti, i collaboratori e con il territorio che ci circonda.

Il costante miglioramento della qualità e sensibilità alla tutela ambientale, si è concretizzato con l'ottenimento delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 secondo le quali, la Direzione ha individuato lo strumento privilegiato di riorganizzazione dell'Azienda stessa.

Tali certificazioni confermano la nostra filosofia aziendale, garantendo rispetto per l'ambiente ed eco-sostenibilità, attraverso un controllo degli effetti ambientali correlati alle attività produttive.

La Direzione durante lo svolgimento dei propri servizi, s'impegna a:

- Mantenere la conformità con tutte le leggi e i regolamenti vigenti nel campo ambientale e della sicurezza;
- perseguire il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente;
- soddisfare il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i servizi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo dell'Organizzazione, diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

La Direzione ha stabilito i seguenti obiettivi strategici che devono essere perseguiti attraverso il proprio Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente:

- rafforzare l'immagine e la reputazione della Ditta sul mercato, e di conseguenza ottenere l'incremento del numero di clienti, l'incremento del fatturato, l'espansione territoriale dell'azienda;
- ottenere la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, dipendenti, fornitori), e di conseguenza il raggiungimento degli obiettivi di budget, l'incremento del livello occupazionale, il miglioramento salariale, il ridotto assenteismo e la ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, la costante riduzione del numero dei reclami, l'elevato livello di soddisfazione dei Clienti, accordi privilegiati con i fornitori;
- identificare le esigenze e le aspettative delle parti interessate, esplicite ed implicite, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi;
- attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente che permetta di misurare le attività e neutralizzare i problemi;
- attivare strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno della Ditta per migliorare il flusso d'informazioni con i Clienti, i fornitori ed il personale aziendale e per garantire che le esigenze e le aspettative delle parti interessate siano note e comprese tra tutti coloro che contribuiscono alla realizzazione dei servizi offerti;
- adottare le più aggiornate tecniche di supporto al Cliente, attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- mantenere e consolidare un Sistema di Gestione Aziendale orientato alla Qualità, alla Sicurezza ed al rispetto dell'Ambiente attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli;
- impegnarsi per la diffusione della presente politica a tutte le parti interessate (autorità locali, regionali, cittadinanza, dipendenti, fornitori, clienti, ecc.) consegnandola a chiunque ne facesse richiesta;



- ricercare il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali (specie in termini di prevenzione dell'inquinamento) e della qualità dei servizi erogati;
- riesaminare, adeguare o mutare l'Analisi Ambientale e la presente Politica, tutte le volte che le condizioni istituzionali, operative o di mercato lo richiedessero;
- riuscire ad ottimizzare l'impiego delle risorse umane e materiali, orientandole ad un utilizzo ecocompatibile;
- diffondere, a tutta l'organizzazione, gli obiettivi definiti nel Piano strategico di miglioramento.

Con il raggiungimento di tali obiettivi strategici si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione del Cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi e di mantenere la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, sono state intraprese le seguenti azioni:

- designazione di un rappresentante della struttura direttiva, dotato della responsabilità, autonomia e autorevolezza sufficiente per introdurre e mantenere attivo il Sistema di Gestione, per relazionare all'Alta Direzione sull'andamento della Qualità e dell'Ambiente (incluse le proposte di miglioramento), nonché promuovere la consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.
- individuazione di Enti esterni qualificati in grado di supportare la risorsa suddetta con le competenze tecnico – disciplinari necessarie per introdurre il Sistema di Gestione, costituire la struttura documentale, assicurare la necessaria formazione del personale alle modalità di applicazione delle prassi disciplinate dal Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, effettuare le necessarie attività di verifica dello stato di attuazione del Sistema di Gestione.

In considerazione dell'importanza degli obiettivi da raggiungere e dell'impegno necessario per il loro ottenimento, si invita tutto il personale dipendente, di ogni livello e grado, a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed aggiornamento del Sistema e ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nel Manuale Qualità e Ambiente ed alle altre disposizioni in merito eventualmente fornite dal Responsabile Gestione Integrata.

Benevento, 21.01.2022

La Direzione Generale