BORDOGNA TRADING

POLITICA ED OBIETTIVI PER LA QUALITÀ	BDQ 01.3

1. GENERALITÀ

La BORDOGNA TRADING SRL è un'azienda meccanica che realizza carpenterie metalliche, casseforti ed armadi di sicurezza; i prodotti sono destinati a mercati diversi. Le carpenterie a clienti industriali che si attendono manufatti tecnici dimensionalmente conformi in tutte le loro parti, con prestazioni e prezzi adeguati. Casseforti ed armadi di sicurezza sono realizzati secondo linee di prodotto a catalogo, e sono destinati a banche e ad utenti privati, raggiunti tramite diversi canali di distribuzione. Casseforti ed armadi di sicurezza devono soddisfare gli standard di mercato e le normative di classificazione applicabili, devono avere prezzi competitivi ed un look accattivante e sempre aggiornato. Questi risultati si ottengono selezionando i materiali più adatti, lavorati con macchine utensili adatte e capaci, in un processo in cui tutto il personale BORDOGNA sa cosa fare, lo fa al meglio delle proprie capacità e contribuisce a soddisfare le aspettative dei clienti.

La Direzione intende sviluppare il patrimonio di conoscenze, di attrezzature e di capacità dell'azienda e intervenire per migliorare/ottimizzare aspetti quali:

- la qualità tecnica dei prodotti
- progettazione sempre più completa e mirata alle esigenze del mercato
- i servizi ai clienti durante tutto il rapporto commerciale e contrattuale, assistenza post-vendita inclusa
- le prestazioni e la flessibilità dell'organizzazione
- il rispetto dei programmi di produzione, controllo e spedizione

Al fine di garantire quanto sopra dichiarato, la Direzione Generale chiede la collaborazione di tutto il Personale Aziendale, verso il quale s'impegna al fine di fornirgli le informazioni necessarie per comprendere l'importanza del proprio ruolo nell'ambito del Sistema.

La Politica della Qualità perseguita da BORDOGNA TRADING SRL considera i seguenti elementi:

RAPPORTI CON I CLIENTI

Nell'ambito dei rapporti che BORDOGNA TRADING SRL intrattiene con la propria Clientela, risultano essere prerogative indispensabili:

- percepire in modo corretto le richieste e i bisogni del Cliente e tradurli in prodotti, lavorazioni e servizi di Qualità che concretizzino e superino le sue aspettative;
- mostrare la maggiore flessibilità possibile rispetto alle esigenze dei Clienti;
- mantenere con i Clienti rapporti chiari al fine di prevenire eventuali reclami da parte degli stessi;
- rispettare i tempi di evasione degli ordini dei lavori previsti;
- garantire il servizio di assistenza commerciale e tecnica in tutte le fasi del rapporto contrattuale e nella post vendita;
- valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;
- valutare le criticità di processo/prodotto rilevate dai Clienti attraverso lo studio delle cause dei reclami dagli stessi presentati.

RAPPORTI CON I FORNITORI

Per quanto attiene ai rapporti dell'Azienda con i propri Fornitori, si ritiene auspicabile:

- effettuare accurate analisi volte alla selezione di Fornitori affidabili con cui intraprendere rapporti duraturi;
- rendere i Fornitori stessi partecipi della Politica per la Qualità perseguita dall'Azienda;
- coinvolgere i Fornitori nei piani di miglioramento aziendali e nello scambio di know-how;
- ricercare metodologie atte a garantire un controllo sempre più rispondente alle specifiche dei Clienti;

ORGANIZZAZIONE INTERNA

Al fine dell'ottimizzazione dell'organizzazione interna, la Direzione di BORDOGNA TRADING SRL giudica prioritario:

- provvedere a fornire a tutti i dipendenti gli strumenti pratici e teorici che li mettano in grado di contribuire al conseguimento degli obiettivi aziendali;
- coinvolgere e integrare tutte le risorse aziendali nell'ottimizzazione delle attività e nel miglioramento di prodotti, lavorazioni e servizi in funzione delle aspettative del Cliente;
- identificare ed investigare le aree critiche per la Qualità;
- riesaminare periodicamente lo stato dell'intero Sistema per la Gestione della Qualità dell'azienda, inclusi l'adeguatezza della Politica per la Qualità ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- attuare Azioni Correttive
- puntare al miglioramento continuo.

2. POLITICA

La Direzione Generale della BORDOGNA TRADING SRL, in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato, di standard qualitativi consolidati e convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha implementato un Sistema Qualità gestito per processi conforme alla norma UNI EN ISO 9001. L'azienda (già certificata secondo gli standard UNI EN ISO 9002:1994, UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 9001:2008) attualmente è impegnata sia nel mantenimento della propria certificazione sia nel continuo miglioramento del proprio sistema di Gestione per la Qualità, attraverso:

1. l'aggiornamento del proprio Sistema di Gestione della Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, con l'obiettivo di conseguirne la certificazione durante la prossima programmata verifica dell'Ente di Certificazione;
2. il costante richiamo all'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto di tutti i requisiti (di natura contrattuale, legale e regolamentativi) applicabili ai processi sviluppati e ai prodotti realizzati.

La BORDOGNA TRADING SRL, con riferimento al suo Sistema di Gestione della Qualità ed ai principi della norma ISO 9001:2015 a cui esso si riferisce, fa della riduzione dei rischi connessi alla variabilità e complessità del contesto in cui opera, l'elemento fondante da perseguire nei confronti dei Clienti e di tutte le parti interessate.

La soddisfazione del Cliente é perseguita offrendo processi e tecnologie adeguati alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, e monitorando sia i processi sia il raggiungimento degli obiettivi di competitività stabiliti. La Direzione ritiene inoltre essenziale per lo sviluppo di BORDOGNA TRADING SRL, utilizzare al meglio le risorse umane interne a disposizione

attraverso una continua responsabilizzazione, onde sviluppare un rapporto con la Clientela di ampia fiducia e affidabilità puntando ad una bassa burocratizzazione, elevata dinamicità, spiccata professionalità.

Per questo la Direzione di BORDOGNA TRADING SRL mette a disposizione adeguati ambienti attrezzature e mezzi di lavoro, accanto alle migliori tecnologie economicamente accessibili in grado di facilitare le attività produttive. Inoltre opera affinché siano stabiliti accordi di partnership con alcuni fornitori particolarmente significativi nei processi realizzati.

Obiettivo dell'azienda è che tutte le attività vengano sviluppate in modo efficiente ed economico, applicando un sistema di gestione aziendale della qualità improntato sui seguenti principi ed obiettivi fondamentali:

Obiettivo dell'azienda è che tutte le attività vengano sviluppate in modo efficiente ed economico, applicando un sistema di gestione aziendale della qualità improntato sui seguenti principi ed obiettivi fondamentali:

1. costante determinazione nella ricerca risoluzione ed eliminazione delle non conformità interne e da reclamo cliente nella convinzione che un difetto può condurre non solo ad un intervento correttivo (ed ai relativi costi), ma anche a possibili azioni per responsabilità per danni. Monitoraggio anche attraverso indicatori su non conformità interne, non conformità da reclamo cliente e misurazione della soddisfazione cliente.
2. Perseguimento di una collaborazione assidua e costante con i fornitori allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva, mediante monitoraggio dell'indice sulle non conformità da forniture e sull'appartenenza alle specifiche classi di qualifica dei fornitori.
3. Perseguire la sempre scrupolosa ed attenta formazione del personale monitorandola mediante l'indice sulle ore di formazione.
4. Migliorare l'ambiente di lavoro e stimolare la partecipazione delle risorse nel miglioramento delle attività. Prevenire al massimo i rischi e ridurre al minimo gli infortuni sul lavoro attraverso un'attenta formazione del proprio personale.
5. Perseguire il rispetto costante della programmazione delle commesse e dei termini di evasione degli ordini. Il monitoraggio avviene attraverso opportuni indicatori misurabili
6. Il rispetto dei requisiti contrattuali presi con i Clienti, attraverso l'indice di soddisfazione del cliente e di riduzione delle non conformità interne e dei reclami da clienti.
7. Continua efficienza delle attrezzature e mezzi di lavoro attraverso la manutenzione programmata.
8. Sensibilizzazione del personale.
9. Il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato, e quindi: incremento del numero dei Clienti e del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato, sviluppo del tasso di tecnologia ed innovazione dei prodotti eseguiti e delle lavorazioni realizzate.
10. Inserire obiettivi misurabili relativi ai processi gestiti dal Sistema Gestione Qualità (es. efficienza del processo commerciale sulla capacità di acquisire ordini da offerte inviate ai Clienti).
11. L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al Cliente, curando la comunicazione bilaterale in tutte le fasi (dalla trattativa commerciale all'assistenza post vendita) del rapporto con il Cliente;
12. Il rispetto delle normative vigenti in termini di: ambiente, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, previdenza e diritto del lavoro
13. La promozione della Competitività in chiave etica e della sostenibilità ambientale, sociale ed economica, avvalendosi di una strategia improntata sul miglioramento delle prestazioni aziendali con particolare riferimento agli aspetti di Qualità, Salute e Sicurezza, Ambiente ed Energia. In tale contesto si inseriscono le attività di

monitoraggio e di contenimento dei consumi energetici finalizzate alla mitigazione del contributo di Bordogna Trading srl al Cambiamento Climatico.

L'approccio gestionale per processi, adottato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, è volto al miglioramento continuo del sistema stesso, fondato sull'analisi del contesto del mercato e delle parti interessate, che porta a decisioni derivanti dall'analisi di dati di fatto e di informazioni di ritorno del mercato, ottenute anche curando la comunicazione diretta con il cliente. Con il raggiungimento degli obiettivi prefissati, s'intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

La Direzione Generale al fine di garantire che l'espletamento di tutte le attività ottemperi alla politica della qualità definita e soddisfi gli obiettivi fissati, ha incaricato il Responsabile del Sistema per la Gestione della Qualità di formalizzare il Sistema Qualità aziendale e di monitorare l'applicazione di quanto stabilito, in termini di efficacia ed efficienza.

Il Responsabile del Sistema per la Gestione della Qualità ha la libertà organizzativa e l'autorità necessaria ad assolvere i seguenti compiti:

- promuovere tutte le azioni necessarie per prevenire il verificarsi di situazioni non conformi al Sistema Qualità aziendale
- identificare e registrare ogni problema rilevante per la qualità del sistema
- proporre, concordare ed avviare soluzioni attraverso i canali stabiliti
- verificare l'attuazione delle soluzioni concordate e stabilite.

La Direzione fa comunque presente che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è una responsabilità propria e di tutto il Personale ed è prerogativa di ognuno che il Sistema Qualità venga gestito attivamente e continuamente migliorato da persone motivate, responsabili e professionalmente preparate.

La Direzione Generale si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione, a tutti i livelli, della Politica qui esposta e la verifica periodica del suo grado di idoneità, comprensione e di attuazione attraverso riscontri diretti ed esami periodici dei risultati raccolti e/o direttamente accertati.