

POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione Generale, nell'ottica di un servizio orientato al cliente, non disgiunta dal miglioramento continuo dei risultati aziendali, ha posto come obiettivo quello di perseguire con tenacia il più alto livello possibile di qualità in tutte le aree ed i fattori influenti nello sviluppo della società:

- **Uomini**
- **Processo**
- **Prodotto**
- **Servizio ed Organizzazione**

Il concetto guida della politica della qualità è:

Qualità = piena soddisfazione del cliente, intesa come comprensione attiva e corrispondente alle sue esigenze (= adeguatezza degli impianti e della risorsa umana disponibile).

In questa visione è per *HellermannTyton Srl* essenziale la corretta applicazione del concetto:

Qualità → Prezzo → Servizio

La qualità e l'affidabilità dei prodotti *HellermannTyton Srl* sono l'esito di un processo aziendale controllato per fasi, che definisce e gestisce tutti gli aspetti di ingresso del processo e di uscita verso una fase successiva.

Gli elementi primari per il raggiungimento degli obiettivi prefissati di Miglioramento Continuo sono:

- A. Gamma dei prodotti offerti.
- B. Utilizzo di fornitori certificati, preferibilmente appartenenti al Gruppo *HellermannTyton*.
- C. Adeguate procedure di accettazione e controllo atte a garantire la corrispondenza tra caratteristiche tecniche di prodotto, definite sui cataloghi, ed il prodotto stesso.
- D. Scrupoloso controllo finale in uscita del prodotto, allo scopo di garantire che quanto spedito corrisponda sempre a quanto ordinato dal cliente.
- E. Incentivazione della crescita professionale dei singoli con adeguati processi formativi e monitoraggio delle capacità di crescita dei singoli.

Alla qualità del prodotto deve aggiungersi, come obiettivo parimenti prioritario, la qualità del servizio reso al cliente, inteso come raggiungimento della soddisfazione, misurabile attraverso il controllo di attività quali: assistenza tecnica sul prodotto, promozione dell'immagine aziendale con corrette strategie commerciali, utilizzo di strumenti elettronici per la promozione della vendita dei prodotti (sito Internet con cataloghi disponibili online e link alle società del Gruppo, eventuali area news e promozioni) e verifica periodica del raggiungimento degli obiettivi.

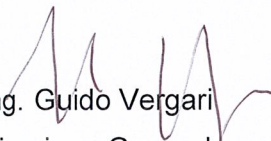
Condizioni inderogabili per garantire questo risultato sono:

- Chiarezza sul ruolo di ciascun settore aziendale.
- Alta professionalità dei singoli.
- Elevata affidabilità dei materiali.
- Clima, ovvero l'ambiente umano di relazione tra le persone, che stimola a svolgere il proprio compito con l'obiettivo di soddisfare pienamente l'esigenza di qualità aziendale.
- Acquisizione di una filosofia di lavoro ad operare secondo le logiche dello spirito di squadra con lo scopo di: ***lavorare insieme per lavorare meglio.***

Il Manuale della Qualità rappresenta la fotografia dell'attuale organizzazione della società *HellermannTyton Srl* diventando per tutti, nessuno escluso, il punto di riferimento per l'operatività.

La Direzione Generale si assume l'impegno di perseguire la politica della qualità, definita e dichiarata nel presente Manuale, conforme alla Norme: ISO 9001:2015 e EN 9120:2016 e successivamente formalizzata nei capitoli successivi e nelle procedure di riferimento, spronando costantemente tutte le forze aziendali a perseguire i propri compiti in questa ottica di Miglioramento Continuo del sistema qualità.

Essa si assume altresì l'impegno di verificare ed imporre il rispetto degli aspetti cogenti, siano essi riferiti alla qualità del servizio reso sia a quanto riferisce alle condizioni dell'ambiente di lavoro sia alla sicurezza (leggi, norme, regolamenti, ecc..).



Ing. Guido Vergari
Direzione Generale