

QUALITÀ, TUTELA DELL'AMBIENTE, COMPETENZA TECNICA, FLESSIBILITÀ, CONFORMITÀ alle specifiche del cliente e ai requisiti di legge, **PUNTUALITÀ**: sono i punti di Forza della FORSIDER ed elementi necessari per essere competitivi sul mercato.

Il nostro obiettivo strategico è:

"ottenere la massima soddisfazione del cliente soddisfacendo le sue aspettative e le esigenze esplicite ed implicite, mediante la realizzazione di prodotti conformi alle specifiche del Cliente stesso, nonché il rispetto delle esigenze degli Stakeholder interni ed esterni individuati nell'analisi del Contesto"

Il principio base su cui poggia questa politica è quello di assicurare la completa soddisfazione del Cliente attraverso la sistematica attuazione di un sistema di gestione per la qualità aziendale e per l'ambiente che sia conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001, con il chiaro e preciso intento di tenere in massima considerazione le esigenze dei clienti.

Abbiamo pertanto individuato questi macro-obiettivi:

1. **Conformità di prodotti alle specifiche dei clienti e ai requisiti di legge**
2. **Impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione qualità e ambiente**
3. **Soddisfare il cliente**
4. **Impegnare e coinvolgere tutte le risorse**
5. **Impegno alla protezione dell'ambiente, inclusa la prevenzione dell'inquinamento**
6. **Impegno a soddisfare gli obblighi di conformità ambientali**

che intendiamo raggiungere nel seguente modo:

- ❖ Pianificando, realizzando e controllando in modo riproducibile i processi aziendali coinvolti nella realizzazione del prodotto al fine di individuare le eventuali aree carenti e porsi in ottica di miglioramento. La capacità di migliorare le prestazioni aziendali in termini di qualità e ambiente sarà misurata durante gli audit interni e la valutazione delle performance dei processi il cui valore/target sarà monitorato periodicamente dalla Direzione unitamente ad altri obiettivi individuati come significativi tenendo conto della situazione del mercato e delle aspettative dei clienti.
- ❖ Focalizzando la nostra attenzione al soddisfacimento delle richieste del cliente, all'interpretazione dei suoi bisogni e al rilevamento e analisi dei dati relativi alla soddisfazione affinché la corretta interpretazione di tutti questi elementi ponga le condizioni per poter offrire prodotti rispondenti alle sue aspettative. La capacità di operare per la soddisfazione del cliente sarà misurata quantificando i reclami, i relativi costi, i tempi di ritardo nell'evasione delle richieste contrattuali ecc. La Direzione analizzerà questi dati durante il riesame al fine di verificarne l'adeguatezza e proporre eventuali azioni di miglioramento.
- ❖ Facendo in modo che ogni collaboratore operi affinché gli obiettivi di qualità e ambiente analizzati periodicamente nel riesame della Direzione siano sistematicamente perseguiti e raggiunti. Allo scopo è di fondamentale importanza il rispetto da parte di tutte le Risorse dei contenuti della documentazione del sistema di gestione per la qualità e ambiente il cui livello di applicazione sarà misurato con il numero delle non conformità e dei reclami dei clienti generati dallo scostamento da questi documenti. La Direzione stabilirà il valore di questi indicatori (numero, percentuale, costi, anomalie ripetitive ecc.) durante il riesame decidendo eventualmente di individuarne e quantificarne di ulteriori.
- ❖ Coinvolgendo il personale a tutti i livelli, mediante comunicazione della politica e degli obiettivi per la qualità e ambiente, la diffusione delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente e informazione sui problemi inerenti i sistemi di gestione implementati.
- ❖ Controllando i fornitori per il sistema di gestione qualità e ambiente.
- ❖ Effettuando un'analisi dei rischi e delle opportunità per il sistema di gestione Qualità e Ambiente oggetto di revisione periodica
- ❖ Effettuando un'analisi degli impatti ambientali.

La Direzione, consapevole che il contributo di ogni collaboratore è fondamentale, esorta a:

- partecipare all'individuazione e definizione delle procedure operative e gestionali interne, ricercando costantemente soluzioni in grado di prevenire l'insorgere dei problemi;
- eseguire puntualmente le attività pianificate.

La Direzione, assume nei confronti dei propri collaboratori i seguenti impegni:

- considerare qualsiasi iniziativa volta al miglioramento continuo delle attività e sostenerne l'implementazione ove possibile;
- formare il personale sui contenuti del Sistema Qualità e Ambiente, affinché siano compresi, condivisi e applicati a tutti i livelli organizzativi;
- monitorare periodicamente il Sistema per la Qualità e Ambiente e valutarne periodicamente la conformità ed efficacia.

FORSIDER S.R.L.
Via Bruno Buozzi, 5
Tel. 011.7721.740785 - Fax 011.772084
Part. IVA e Cod. Fisc. 01445670415
email: m.grilli@forsider.it
www.forsider.it