

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La società GRANDOLFO Veicoli Industriali srl ha deciso di adottare la Qualità come strumento che può permettere sia il miglioramento delle prestazioni rese ai Clienti, sia l'ottimizzazione della gestione aziendale.

La Direzione Generale ha individuato nell'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 : 2012 gli strumenti privilegiati di riorganizzazione dell'Azienda.

La Direzione Generale della società GRANDOLFO Veicoli Industriali srl si impegna a perseguire una Politica per la Qualità che pone il Cliente al centro di tutte le sue attività. In particolare la soddisfazione del Cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo della società GRANDOLFO Veicoli Industriali srl.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e accrescere la sua soddisfazione.

Pertanto, coerentemente con le strategie di mercato intraprese, e conformemente alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 , l'Alta Direzione della società GRANDOLFO Veicoli Industriali srl formalizza, nel presente documento, il suo impegno al miglioramento continuo della propria organizzazione attraverso il rispetto dei principi di:

- ❑ IMPARZIALITA', elaborando e documentando un'analisi dei rischi che permetta di individuare e risolvere eventuali minacce di conflitti di interesse; basando le decisioni riguardanti le ispezioni, su evidenze oggettive di conformità o di non conformità; assicurando l'accesso ai servizi della società GRANDOLFO Veicoli Industriali srl a chiunque ne abbia i requisiti senza alcuna discriminazione; impiegando personale che fornisca sufficienti garanzie per dimostrare l'assenza di conflitti di interesse e che operi senza condizionamenti o pressioni di carattere commerciale e finanziario che possano influenzare le decisioni in merito alle ispezioni che saranno eseguite;
- ❑ COMPETENZA, mediante l'adozione di un sistema di gestione del personale interno ed esterno, che consenta di selezionare, formare, monitorare e valutare il personale addetto alle verifiche/ispezioni;
- ❑ RESPONSABILITA', basando le decisioni riguardanti le attività eseguite, su evidenze oggettive di conformità o di non conformità, fermo restando che la conformità ai requisiti è responsabilità del cliente;
- ❑ TRASPARENZA, garantendo un accesso pubblico o la divulgazione a chi faccia richiesta di informazioni circa i suoi processi di ispezione e di informazioni non riservate relative alla conclusione di audit a cui l'organizzazione è sottoposta; definendo specifiche e chiare condizioni contrattuali di offerta del servizio di ispezione;
- ❑ RISERVATEZZA, attraverso il trattamento delle informazioni relative al cliente nel rispetto della normativa vigente in materia di riservatezza;
- ❑ RAPIDA ED EFFICACE RISPOSTA AI RECLAMI, fornendo tempestive ed appropriate risposte ai reclami mediante il libero accesso alla procedura del reclamo, alla parte direttamente interessata.

Inoltre l'Alta Direzione della società GRANDOLFO Veicoli Industriali srl si impegna:

- ❑ alla soddisfazione del cliente attraverso l'applicazione di procedure documentate e di Regolamenti atti ad ottemperare a requisiti impliciti, espliciti e cogenti;
- ❑ al rispetto degli accordi espliciti ed impliciti stabiliti con il cliente ed ogni necessaria comunicazione;
- ❑ all'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, obiettivo che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- ❑ alla soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori) e quindi: raggiungimento degli obiettivi, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ al miglioramento continuo delle prestazioni aziendali attraverso l'identificazione e misurazione di obiettivi e traguardi stabiliti in sede di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- ❑ all'impegno aziendale per il soddisfacimento dei requisiti previsti da ACCREDIA, dall'EA e dall'ILAC e per il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità;
- ❑ ad assicurare la disponibilità di risorse umane altamente qualificate a seguito di specifica formazione e addestramento nel campo di applicazione del Sistema Qualità e dei processi in esso definiti;
- ❑ ad assicurare la messa a disposizione di infrastrutture ed apparecchiature adeguate e in linea con la normativa cogente;
- ❑ al rispetto della normativa Comunitaria e Nazionale.

Per perseguire gli obiettivi volti a dare fiducia e garanzia delle ispezioni che saranno eseguite in ambiti cogenti o volontari, la Direzione Generale adotta una Politica Generale assicurando l'applicazione dei principi quali l'imparzialità, la competenza, la responsabilità, la trasparenza, la riservatezza e la rapida ed efficace risposta ai reclami mediante accesso alla procedura del reclamo alla parte direttamente interessata.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si 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 assicura che il presente documento di Politica per la Qualità sia diffuso e compreso dal personale della società GRANDOLFO Veicoli Industriali srl e dalle parti interessate.

Almeno una volta all'anno la Direzione verifica l'adeguatezza del presente documento coerentemente con gli scopi dell'organizzazione e con gli obiettivi e traguardi prefissati.

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

Le misure adottate dalla società GRANDOLFO Veicoli Industriali srl per diffondere la Politica per la Qualità a tutta l'organizzazione sono:

- Esposizione della Politica per la Qualità all'interno degli uffici della società;
- Sensibilizzazione continua del personale operativo attraverso riunioni periodiche.

Data firma approvazione

01/12/2018 – F.to Francesco GRANDOLFO

Firma Direzione Generale per approvazione

01/12/2018 – F.to Maddalena GRANDOLFO