

## POLITICA PER LA QUALITÀ - ALLEGATO 3 DEL MANUALE QUALITÀ



La Direzione della GLOBAL HOME, ponendosi come obiettivo la soddisfazione dei requisiti del Cliente, il miglioramento continuo e la comprensione da parte di tutta l'organizzazione delle esigenze delle parti interessate al fine di conseguire gli obiettivi stabiliti, ritiene necessario un processo di continuo affinamento delle attività a tutti i livelli aziendali.

A tal fine l'azienda ha focalizzato i seguenti obiettivi strategici:

- Sviluppare prodotti e servizi ad elevato valore aggiunto che soddisfino ed anticipino le aspettative dei Clienti
- Ricercare con continuità nuove tecnologie che possano rendere sempre più efficienti i prodotti offerti in termini di qualità, prestazioni, affidabilità e sicurezza
- Mantenere il rispetto costante degli impegni assunti con i propri Clienti ed il superamento delle loro aspettative quale obbligo permanente per tutto il personale aziendale
- Migliorare la gestione dei dati informatici in tutti i processi aziendali ove possibile, al fine di garantire una migliore fruibilità delle informazioni, la sicurezza della conservazione dei dati e la snellezza dei processi e flussi informativi interni
- Valorizzare e motivare le risorse umane e la loro crescita professionale a tutti i livelli attraverso la definizione di programmi di sensibilizzazione e formazione
- Diffondere la cultura della qualità, dell'etica e della sicurezza attraverso opportune azioni informative e formative nei confronti di tutto il personale e accrescerne la consapevolezza
- Favorire un ambiente di lavoro ispirato al rispetto, alla correttezza, alla collaborazione che permetta il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale
- Migliorare continuamente gli ambienti al fine di garantire la massima sicurezza ed igiene sul lavoro
- Incrementare la produttività ed ottimizzare i costi
- Rispettare l'ambiente in tutte le sue forme, diminuendo l'inquinamento e l'impatto ambientale
- Agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti applicabili al settore di attività dell'impresa sia in campo nazionale che internazionale
- Conoscere il contesto aziendale per migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità considerando i fattori dell'organizzazione e le esigenze e le aspettative delle parti interessate, determinando i rischi e le opportunità che è necessario affrontare per:
  - ➔ Assicurare che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire il risultato atteso;
  - ➔ Accrescere gli effetti desiderati;
  - ➔ Prevenire o ridurre gli effetti indesiderati;
  - ➔ Conseguire il miglioramento.

A tale scopo GLOBAL HOME deve pianificare:

- ➔ Le azioni per affrontare questi rischi e opportunità;



## **POLITICA PER LA QUALITÀ - ALLEGATO 3 DEL MANUALE QUALITÀ**

- Le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio sistema di gestione per la qualità e valutare l'efficacia di tali azioni.

Le azioni intraprese devono essere proporzionate all'impatto potenziale sulla conformità di prodotti e servizi.

A supporto di tali obiettivi GLOBAL HOME sottolinea che è opportuno tenere sotto controllo:

### **1. IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ E IL MIGLIORAMENTO**

La direzione desidera mantenere un Sistema di Qualità aziendale Certificato, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 ed assicurare che tutte le eventuali future revisioni normative vengano recepite.

La direzione inoltre intende svolgere un'attività di miglioramento continuativo della Qualità definendo metodi, programmi e indicatori per ottimizzare i processi produttivi attraverso il costante investimento di risorse.

Punta al miglioramento delle competenze ed al coinvolgimento delle Risorse Umane aziendali incoraggiando la partecipazione e la condivisione degli obiettivi di Qualità attraverso formazione, addestramento, supervisione e l'efficace comunicazione.

### **2. CONTESTO ORGANIZZATIVO**

Nella progettazione e nel mantenimento di un sistema di gestione qualità GLOBAL HOME ribadisce l'importanza di prestare attenzione all'ambiente nel quale essa opera, ai cambiamenti e ai rischi ad esso associati.

GLOBAL HOME non è più come un organismo circoscritto e pressoché impenetrabile ma viene attraversata da informazioni, interessata da cambiamenti e relazioni, con un alto grado di variabilità. Di conseguenza, presta particolare attenzione al contesto (interno, esterno, di sviluppo) in cui opera, ai cambiamenti sempre più rapidi e alla diversificazione delle esigenze delle parti interessate, mostrando flessibilità e dinamismo.

A tal fine si rileva come attività fondamentale il miglioramento della comunicazione al fine di renderla più solida adottando flussi informativi efficaci, che prevedano una chiara definizione di compiti e delle responsabilità, oltre all'individuazione di precisi interlocutori interni ed esterni.

Parallelamente, ha sviluppato la capacità di anticipare e accompagnare il cambiamento e prevedere eventuali rischi ad esso correlati, piuttosto che subirne passivamente le conseguenze.

## POLITICA PER LA QUALITÀ - ALLEGATO 3 DEL MANUALE QUALITÀ

### 3. ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Il nostro obiettivo è quello di adottare un sistema di gestione per la qualità che aiuti a soddisfare in maniera efficace ed efficiente i "requisiti" (in particolare quelli riferiti al cliente interno ed esterno, quelli cogenti applicabili al prodotto e quelli definiti all'interno dell'organizzazione), al fine di accrescere la soddisfazione del cliente stesso.

Difatti un "buon sistema di gestione qualità" deve aiutare l'organizzazione a garantire la capacità di fornire nel tempo, con regolarità, un prodotto in grado di soddisfare:

- i requisiti ritenuti fondamentali all'interno dell'organizzazione stessa;
- i requisiti (espresi e non) dei destinatari a cui il prodotto è rivolto;
- i vincoli cogenti espressi dal sistema legislativo in cui GLOBAL HOME agisce

In un'ottica di attenzione al cliente, infatti, acquista sempre maggior rilievo il coinvolgimento e la comunicazione con il cliente stesso, la rilevazione della sua soddisfazione, delle sue opinioni e della sua percezione in merito al prodotto offerto.

Obiettivo pertanto è quello di avere una visione più ampia degli strumenti da utilizzare per tener monitorata la soddisfazione del cliente e di tutte le parti interessate.

Ciò può avvenire sia in maniera diretta, utilizzando sondaggi di opinione, questionari e focus group su aree tematiche di rilievo, sia in maniera indiretta, avvalendosi di dati provenienti dal contesto, ad esempio analisi delle perdite di mercato, della presenza e visibilità sul territorio, delle proprie performance e di quelle dei competitors.

Infine, è necessario soffermarsi sul rispetto dei requisiti "cogenti": l'attenzione è rivolta ai problemi legati alla sicurezza dei lavoratori, al rispetto della normativa ambientale e al trattamento dei dati personali o sensibili dell'utente, alle normative di prodotto.

In riferimento a quanto sopra, si dimostra attenta alla tutela delle "proprietà del cliente", tra cui la proprietà intellettuale e quella "materiale", ma anche le proprietà legate ai dati personali, assicurando la riservatezza e l'integrità delle informazioni relative al cliente, e quindi la necessità di adottare, in tutte le attività dell'organizzazione, una serie di procedure atte a preservare tali informazioni e la loro conservazione, sia su supporto cartaceo che elettronico.

### 4. LEADERSHIP

GLOBAL HOME ribadisce l'importanza del ruolo della direzione all'interno dell'organizzazione, che deve impegnarsi attivamente al fine di:

- Comprendere le esigenze delle diverse parti interessate;
- Essere di esempio, stabilire una unità di intenti, sviluppare un buon clima interno, fornire una chiara motivazione nel perseguire gli obiettivi e favorire la partecipazione attiva;
- Coinvolgere tutti i collaboratori, a tutti i livelli, e trasmettere loro la consapevolezza dell'importanza di soddisfare i requisiti del cliente.

## POLITICA PER LA QUALITÀ - ALLEGATO 3 DEL MANUALE QUALITÀ

### 5. RAPPORTO DI RECIPROCO BENEFICIO CON I FORNITORI – SUPPLY CHAIN

GLOBAL HOME crede nel coinvolgimento e nella stretta collaborazione con i propri fornitori e lo formalizza in fase di definizione dei requisiti del servizio. Infatti, anche nel caso in cui l'organizzazione abbia deciso di affidare all'esterno qualsiasi processo - o una parte di esso, essa assicura la "bontà" dei risultati, come se tale processo fosse sviluppato al suo interno; ciò infatti significa che se il risultato finale è "di proprietà" dell'organizzazione, questa continua ad essere la prima responsabile del risultato ottenuto e ad essa devono essere associati obiettivi misurabili. Controlla inoltre gli errori commessi da parte di terzi, attraverso un sistema di controllo dell'operato dei Fornitori e della Qualità delle forniture e la continua sensibilizzazione dei Fornitori sulla Politica di Qualità aziendale perseguita.

### 6. GESTIONE DEL FLUSSO INFORMATIVO

GLOBAL HOME ritiene fondamentale assicurare una comunicazione efficace ed efficiente, non basata soltanto sull'occasionalità dei contatti ma in grado di far arrivare "tutte le informazioni giuste alle persone giuste".

Di conseguenza, ha ritenuto necessario:

- Individuare i propri interlocutori di riferimento;
- Creare processi e canali di comunicazione consolidati al fine di non perdere informazioni e dati e quindi definire una serie di procedure e di prassi;
- Attuare una corretta "gestione della documentazione", proveniente sia dall'interno che dall'esterno (leggi, disegni, preventivi, etc.);

A supporto di questi strumenti, GLOBAL HOME persegue l'obiettivo di "far parlare" i dati esistenti, adottando ad esempio un sistema informatico che garantisca agilità nelle comunicazioni e sicurezza delle informazioni trasmesse e ricevute.

Per far sì che questi aspetti trovino una loro realizzazione, è importante valutare la bontà del proprio flusso informativo, sulla base di pochi indicatori che risultino veramente utili ai fini decisionali, ossia un vero e proprio "pannello di controllo" dell'organizzazione.

Poiché

*la qualità crea reputazione e affidabilità*

in azienda è necessario l'impegno di tutti i partecipanti alla Catena del Valore per assicurare che la Politica di Qualità venga recepita, realizzata e divulgata. Ognuno di noi ha l'impegno, la motivazione e il coinvolgimento per conseguire e condividere gli obiettivi di Qualità.

La Direzione aziendale promuove pertanto la presente Politica della Qualità e si accerta che a tutti i livelli dell'organizzazione la Politica della Qualità venga assimilata e condivisa.

**Annualmente inoltre con debito riesame la Direzione individuerà obiettivi più concreti e specifici a cui darà adeguata diffusione ai vari livelli della struttura organizzativa.**

Data 08/01/18

La Direzione