

## POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA CROTTI ANTINCENDIO

Al fine di consolidare la propria presenza sul mercato la Società CROTTI ANTINCENDIO S.r.l. ha puntato sulla "Qualità" dei propri prodotti e servizi, Qualità intesa anzitutto come "Soddisfazione del Cliente".

La convinzione della Direzione è che tale soddisfazione si ottenga fornendo prodotti e servizi che siano rispondenti ai requisiti contrattuali, alle Norme Tecniche ed alle leggi applicabili, realizzati in modo economico e competitivo e, soprattutto, corrispondano pienamente alle esigenze d'impiego espresse ed implicite, ma soprattutto perseguendo in continuazione la ricerca del miglioramento della soddisfazione del cliente.

Per cui il concetto di Qualità, legato alla soddisfazione delle esigenze del cliente, non si riferisce solo alla vendita di prodotti e servizi rispondenti alle richieste contrattuali del cliente, ma ad un'accezione più ampia che comprende accuratezza dei servizi post-vendita, affidabilità e semplicità d'impiego dei prodotti, chiarezza nella comunicazione tra il fornitore e il cliente, rispetto dei tempi di consegna ecc.

La Qualità intesa quindi come l'insieme delle caratteristiche di un servizio o materiale che conferiscono a quest'ultimo la capacità di soddisfare le esigenze espresse o implicite del cliente, deve inoltre essere raggiunta tenendo in considerazione le esigenze di tutti gli altri stakeholders che interagiscono direttamente o indirettamente con l'intera organizzazione aziendale.

Un significato così ampio del termine Qualità coinvolge perciò tutti i processi dell'organizzazione.

La Direzione, consapevole dell'importanza della soddisfazione del cliente e del suo continuo miglioramento, è responsabile del suo perseguimento.

Uno strumento da utilizzare per tendere al raggiungimento di tali obiettivi è l'implementazione in azienda di un Sistema di Gestione per la Qualità che permetta di gestire i processi, evidenziarne i punti di forza e di debolezza, ed adottare quindi gli opportuni provvedimenti per il raggiungimento degli obiettivi annualmente fissati e quindi per il miglioramento continuo.

Per tendere al raggiungimento di quest'obiettivo la Direzione ha pertanto deciso di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità e di implementare quale modello di gestione e garanzia della Qualità, quello corrispondente ai requisiti contenuti nella norma ISO 9001:2015.

Per poter realizzare il fine stesso della propria esistenza, l'impresa non può negare la realizzazione di alcuni punti fondamentali che le permettono sia di esistere che di progredire.

- In primis, uno dei cardini portanti stabilito dagli amministratori sin dalla fondazione, è l'operare nel pieno rispetto delle norme tecniche, delle regole e della legalità. Ai dipendenti è applicato in toto il CCNL del comparto metalmeccanico nella sua ultima edizione del 26/11/2016, nel pieno rispetto di quanto previsto e stabilito.
- Inoltre l'azienda manifesta una forte propensione alle novità proposte sul mercato che vengono valutate attentamente dalla Direzione, in virtù della loro applicazione tecnica protesa all'integrazione con la realtà aziendale. Particolare attenzione viene posta nell'applicazione di nuove soluzioni legate ad uno specifico bisogno degli acquirenti, con particolare rilevanza e

considerazione nei confronti di clienti “s sofisticati” che necessitano di soluzioni studiate e sviluppate sullo specifico caso.

- Il mercato di riferimento è caratterizzato dalla presenza, nella sola provincia di Bergamo, di circa 35 aziende impegnate grosso modo nel medesimo settore. Per distinguersi dalla concorrenza, l’Azienda cerca di aprire a ventaglio la gamma delle proposte commerciali e di servizi, cercando di soddisfare le più avanzate esigenze della clientela, con una ulteriore distinzione fra i livelli del servizio offerto.
- L’evoluzione aziendale degli ultimi anni e la conseguente crescita numerica dei collaboratori hanno evidenziato l’esigenza di aprirsi al mondo esterno. Il primo e naturale sbocco è stato caratterizzato dal protendersi verso il mondo dell’istruzione e della crescita culturale oltre che alla diffusione delle tematiche correlate al mondo della sicurezza e dell’antincendio.
- La Direzione ritiene un proprio dovere strategico la creazione, la crescita e la diffusione della cultura nei confronti dei propri dipendenti, dei collaboratori e del mondo esterno. L’Azienda ambisce alla crescita culturale del personale non solo nel ristretto ambito delle tematiche lavorative ma, con un orizzonte più ampio, all’intero mondo delle arti e della bellezza. A tal fine, oltre a tutti i percorsi formativi orientati alla crescita delle capacità professionali, si organizzano eventi aziendali tesi ad accrescere la coesione del gruppo ed a promuovere le bellezze artistiche e culturali offerte dal territorio.
- L’Azienda è convinta del ruolo sociale del capitale, che non vede come finalità la sua mera valorizzazione, ma il suo impiego nella risposta ai bisogni.
- Si rende pertanto necessario estendere al contesto sociale, il percorso di crescita e coinvolgimento già intrapreso nell’ambito culturale attraverso la realizzazione di fondamentali atte a sostenere la presenza aziendale sul territorio e di ponti tesi al suo naturale raccordo con la popolazione che lo abita. In sostanza, l’Azienda deve elaborare un sistema in grado di coniugare la fondamentale vocazione industriale con la non meno importante funzione sociale che riveste attraverso la profonda consapevolezza che esiste una stretta correlazione tra il miglioramento del benessere, la soddisfazione dei lavoratori e la crescita della produzione aziendale.
- In primo luogo, nei confronti dei propri dipendenti, attraverso la creazione di un sistema di welfare in grado di garantire la massima copertura dei bisogni manifestati.
- Contestualmente, all’impegno verso i propri dipendenti, l’Azienda ha attivato alcune collaborazioni con numerosi enti del territorio.

Al Responsabile dell’Assicurazione Qualità è affidata la responsabilità del Sistema di Gestione per la Qualità e l’autorità necessaria per assicurare che questo Sistema sia compreso, diffuso ed applicato in tutta l’Azienda, prendendo tutti i provvedimenti necessari al fine di garantire la Qualità stessa.

**L’Amministratore Delegato**

*Morè Marco*

*Treviolo, 03/02/2020.*