

<b>ISOIL Industria</b>	<b>Politica della qualità</b>	<b>Doc. 5.3.A</b>
	Rev. 0 del 20/12/2018	Pagina 1 di 2

## **1 Premessa**

Il presente documento costituisce l'elemento fondamentale per la realizzazione del sistema di gestione per la qualità di Isoil Industria.

Il suo contenuto viene definito direttamente dalla Direzione, che annualmente lo verifica, lo aggiorna ove necessario, lo amplia, lo revisiona: esso è basato sulle finalità aziendali e fa riferimento al contesto di Isoil.

Esso illustra le linee guida ed i principi che, nelle intenzioni strategiche della Direzione, ciascun collaboratore di Isoil Industria dovrebbe tenere presente nello svolgimento quotidiano della propria attività.

Il presente documento vuole quindi costituire lo schema di riferimento per la definizione degli obiettivi periodici, e si applica pertanto a tutte le attività svolte dai collaboratori a qualunque livello.

L'impegno dell'azienda passa attraverso la presa in carico in modo rigoroso del rispetto di tutti i requisiti di legge applicabili (es. privacy, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ecc.)

## **2 Requisiti di riferimento**

La direzione si impegna ad attuare quanto segue:

### **2.1 Soddisfazione del cliente**

DG è convinta che il consolidamento dei risultati raggiunti e l'ulteriore sviluppo di Isoil si possano realizzare solamente attraverso una adeguata serie di azioni volte alla soddisfazione delle esigenze dei clienti, nel rispetto degli obiettivi di economicità e di efficienza dell'azienda, presupposti irrinunciabili.

Per ottenere questo, la politica che DG ha scelto di perseguire è di fare riferimento ai principi ispiratori del sistema di gestione per la qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 per poterlo utilizzare come strumento per la misurazione del miglioramento dell'efficienza aziendale (intesa come risultato economico periodico) e dell'efficacia della sua azione (intesa come soddisfacimento delle esigenze dei clienti mirata alla loro fidelizzazione).

### **2.2 Miglioramento continuo**

L'impegno del personale Isoil non deve essere limitato al mantenimento di una posizione raggiunta ma orientato verso il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti.

A tal fine tutti sono chiamati ad operare perseguendo i seguenti obiettivi:

- ▶ individuare le esigenze esplicite ed implicite dei clienti, anche attraverso una attenta gestione dei reclami e delle informazioni che si possono acquisire in tali frangenti;
- ▶ prevedere ed essere aperti al cambiamento, preparati alle variazioni ed alle novità del mercato;
- ▶ confrontarsi con aziende del proprio settore;
- ▶ acquisire idee e trasferire tecniche osservando e confrontando le società di successo operanti anche in altri settori;

<b>ISOIL Industria</b>	<b>Politica della qualità</b>	<b>Doc. 5.3.A</b>
	Rev. 0 del 20/12/2018	Pagina 2 di 2

- ▶ migliorare i propri processi e le relative attività.

Tali obiettivi si esplicano attraverso la pianificazione, il controllo e il riesame periodico dei processi gestionali e operativi aziendali.

### 2.3 Conformità dei prodotti commercializzati

La missione di Isoil Industria consiste nel commercializzare prodotti destinati alle più svariate applicazioni impiantistiche: in tale ottica DG si fa garante di selezionare case costruttrici che siano in grado di garantire la piena conformità ai requisiti cogenti applicabili o di assumere il ruolo di mandatario per i costruttori extra UE che non disponessero di prodotti marcati CE.

In particolare nel caso dei contatori ad effetto elettromagnetico e dei contabilizzatori di calorie e dei misuratori di portata ad ultrasuoni, costruiti in private labeling da controllate e non e commercializzati con marchio Isoil Industria, DG assicura di immettere sul mercato e fornire l'assistenza post vendita in piena conformità ai requisiti di cui alla Direttiva 2014/32/UE (MID) e successive integrazioni e modificazioni, limitatamente ai modelli muniti dell'attestato CE/UE di esame del tipo e conformemente ai disposti di cui all'Allegato D alla citata direttiva.

### 2.4 Coinvolgimento e partecipazione di tutta l'azienda

E' compito di DG, con il supporto del RSGQ, diffondere e spiegare a tutte le persone che operano in Isoil i seguenti principi fondamentali:

CENTRALITÀ DEL CLIENTE: impegno continuo a soddisfare le esigenze dei clienti;

CLIENTE INTERNO: ogni funzione aziendale è allo stesso tempo fornitore e cliente di un'altra, ognuno deve quindi assicurare un ottimale livello di servizio nello svolgimento della propria attività e nel servizio che fornisce ai colleghi;

IMPEGNO DI GRUPPO: la qualità si assicura soltanto attraverso la partecipazione di tutti i dipendenti. Ognuno, nel rispetto della missione e delle strategie aziendali, si impegna a fare sempre meglio il proprio lavoro perseguendo il continuo miglioramento della propria professionalità;

COLLABORAZIONE PER LA QUALITÀ: deve essere perseguita la collaborazione con i fornitori e costruttori dei prodotti venduti in quanto la qualità delle forniture concorre a determinare la qualità della nostra azienda.

Data	Preparazione (Resp. Qualità)	Approvazione (Direzioe)
20/12/2018	Elena Turina	Roberto Guazzoni