



Premessa

La Nero caffè s.r.l. si è posta l'obiettivo di affermarsi sul mercato dei servizi di installazione e manutenzione di distributori automatici di bevande calde, fredde e snack oltre che dei servizi di vendita di cialde di bevande e caffè che, chiaramente, non può prescindere dalla soddisfazione dei propri clienti, indipendentemente dalle loro dimensioni.

La Nero caffè s.r.l. si prefigge d'instaurare una collaborazione con questi ultimi attraverso un percorso di reciprocità nella gestione dei servizi impegnandosi a svolgere tutte le attività in condizione di imparzialità, competenza ed integrità, garantendo inoltre che l'operato di ogni addetto sia indipendente da qualunque forma di pressione esterna.

Al fine di conseguire e mantenere nel tempo gli obiettivi prefissati, la Nero caffè s.r.l. adotta un Sistema di Gestione per la Qualità basato sulle norme UNI EN ISO 9001. Il Sistema di gestione stesso è stato sviluppato per assicurare un impiego efficace ed efficiente delle risorse, focalizzando l'attenzione sulle aspettative dei Clienti e delle altre parti interessate.

In linea con tali principi e con i valori riportati nel Modello di Organizzazione e di Gestione, la presente Politica definisce gli indirizzi generali dell'azienda per l'attuazione del Sistema di Gestione Qualità

OBIETTIVI E DIRETTIVE

- Adottare e mantenere un efficace Sistema di Gestione per la Qualità nei processi nel rispetto dei requisiti legali delle normative cogenti;
- Definire le responsabilità assegnate a tutte le funzioni aziendali verificando che siano state comprese ed applicate;
- Miglioramento continuo della competenza tecnica dei dipendenti da attuarsi tramite supervisione continua del personale addetto al rifornimento, alle manutenzioni ordinarie e straordinarie dei distributori;
- assicurare lo sviluppo delle competenze delle risorse impegnate nei processi, attraverso un piano periodico di formazione e addestramento in modo che esse possano contribuire al raggiungimento degli obiettivi definiti;
- motivare e coinvolgere tutto il personale affinché maturi una sempre maggiore consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo, promuovere valori condivisi e corretti modelli di comportamento atti a ridurre i rischi correlati alle attività svolte;
- definire e diffondere informazioni documentate chiare atte ad assicurare un funzionamento efficace ed efficiente dei processi e il controllo dei servizi erogati;
- comprendere e rafforzare il rapporto con i Clienti migliorando il grado di soddisfazione mediante il monitoraggio del grado di soddisfazione degli stessi;
- definire obiettivi di miglioramento, e monitorare periodicamente i risultati ottenuti condividendoli con le parti interessate;
- identificare le cause di non conformità e assicurare, risposte rapide ed efficaci;
- effettuare verifiche ispettive per misurare l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità e la sua conformità alla presente Politica, assicurando l'adozione di opportune azioni correttive onde rimuovere eventuali cause di inadeguatezza del Sistema di Gestione;
- La partecipazione a corsi di formazione interni od esterni in relazione alle mansioni svolte ed alle esigenze aziendali



POLITICA PER LA QUALITÀ

MOD-01

- Il rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro
- selezionare e qualificare i fornitori dei prodotti e servizi che hanno un impatto sulla qualità finale dei processi, coinvolgendoli, per quanto di loro competenza, nel raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- identificare le esigenze di innovazione tecnologica per sviluppare nuovi processi secondo le aspettative del mercato.

Con frequenza **annuale** vengono effettuati meeting finalizzati alla revisione della politica gestionale, cui parteciperanno il Legale rappresentante ed il Responsabile della Qualità; al fine di confrontare la performance effettiva dello stabilimento con lo Standard e con gli Obiettivi.

1. la soddisfazione dei propri Clienti,
2. l'attenzione al Cliente,
3. l'attenzione alla salute e sicurezza dei Lavoratori,
4. l'impegno al Miglioramento continuo.

1) Una politica per la soddisfazione dei Clienti:

- Identificare le esigenze e le attese del cliente.
- Perseguire e verificare il loro grado di soddisfazione attraverso il miglioramento continuo, operando in osservanza di tutte le Norme.
- Fornire un servizio di customer care efficiente e affidabile.

L'Azienda per soddisfare pienamente le richieste del Cliente si impegna ad erogare un servizio di qualità puntando ad eccellere sempre più.

La gestione del servizio deve essere tale da fornire e garantire al Cliente:

- Un servizio puntuale e preciso
- La massima professionalità
- Miglioramento continuo, sia del servizio erogato che della struttura

Gli obiettivi che l'Azienda dovrà sempre tenere in considerazione sono:

- Puntare ad un livello massimo di SODDISFAZIONE del CLIENTE
- Contenere al minimo i reclami nell'erogazione del Servizio
- Puntare alla massima riuscita in termini di risultati delle attività erogate (rispetto tempi prestabiliti, conformità del servizio erogato).

2) Una politica per l'attenzione ai Clienti:

- Costruire con i clienti un rapporto di fiducia, offrendo loro servizi affidabili, grazie alla continua attenzione all'autocontrollo esercitato lungo tutte le fasi del processo.
- Assicurare la trasparenza osservando scrupolosamente le relative normative vigenti.

3) Una politica rivolta alla Sicurezza sul luogo di lavoro:

- Obiettivo di rispettare le corrette procedure di igiene del personale.
- Le condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori sono messe in primo piano attraverso una particolare attenzione agli ambienti di lavoro, conformemente a quanto disposto dalla normativa vigente, dando forte



importanza alla formazione, addestramento e alla sensibilizzazione sulle eventuali problematiche presenti all'interno dello stabilimento.

4) Miglioramento continuo:

- Obiettivo di recepire, conseguire e mantenere la conformità alle prescrizioni che l'Azienda sottoscrive (accordi volontari), in relazione a tutti gli aspetti contemplati dalla norma.

Il team di Nero caffè s.r.l. ha definito e implementato una Politica Aziendale, che ha recepito come proprie linee guida fondamentali:

- Impegno al miglioramento continuo
- il focus sui clienti;
- la responsabilità verso l'ambiente;
- l'etica e la responsabilità nei confronti del personale;
- i requisiti relativi ai prodotti, che includono la sicurezza dei prodotti, la qualità, i requisiti legali, i processi e le specifiche di realizzazione;
- i requisiti della ISO 9001:2015.

La Politica Aziendale è stata comunicata in specifici incontri e viene continuamente promulgata a tutti i dipendenti nelle riunioni operative e negli incontri di informazione/formazione.

Il contenuto della Politica Aziendale è suddiviso in obiettivi specifici coinvolgendo le specifiche risorse interessate, e definendo le responsabilità e i tempi per la loro realizzazione.

Gli obiettivi di qualità della politica aziendale sono comunicati ai dipendenti e vengono periodicamente verificate le azioni implementate in termini di efficacia e di efficienza rispetto al raggiungimento di tali obiettivi con una frequenza di almeno annuale.

Nero caffè s.r.l. garantisce che tutte le informazioni pertinenti al corretto svolgimento delle attività sono comunicate con efficacia ed in maniera puntuale al personale interessato.

1. SCOPO DELLA POLITICA

La politica della qualità rappresenta la linea di indirizzo della gestione del servizio erogato, focalizzata sulla soddisfazione del cliente, sul rispetto delle norme internazionali di riferimento in ambito di assicurazione di qualità e sul raggiungimento degli obiettivi prefissati con cadenza annuale allo scopo di intraprendere un percorso di miglioramento continuo e costante.

La politica rappresenta pertanto la "carta" fondamentale dell'azienda relativamente alla tematica trattata e si condivide con quella della Qualità e Sicurezza.

L'impegno della Nero caffè s.r.l. è quello di svolgere meglio possibile la propria attività: il rispetto dell'ambiente, della salute e sicurezza sul lavoro, l'eticità dei rapporti con il personale sono tanto importanti quanto la qualità dell'esecuzione delle analisi e la soddisfazione dei nostri clienti e non devono essere interpretati come adempimenti normativi, ma come comportamento doveroso per il rispetto dei diritti naturali delle persone e come strumento strategico dell'operatività per garantire la crescita e lo sviluppo economico.



2. CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA POLITICA

La Politica di attuazione del modello organizzativo si applica a tutta l'organizzazione e si basa sugli strumenti normativi nazionali e internazionali che regolano il funzionamento e l'attuazione delle procedure. La dichiarazione della "politica" fornisce la base di riferimento per l'individuazione degli obiettivi specifici che il laboratorio si prefigge di raggiungere.

Nero caffè s.r.l. basa la propria politica sulla competenza, la preparazione e la prevenzione impegnandosi nel costante rispetto delle prescrizioni legislative e regolamentari, della norma ISO 9001:2015 per consolidare la cultura del miglioramento continuo e cioè dell'efficacia ed efficienza di ogni attività.

Ogni impegno enunciato in questa politica si fonda sul lavoro delle persone di Nero caffè s.r.l. dalla partecipazione attiva della direzione che definisce questa politica e gli obiettivi conseguenti e mette a disposizione le risorse necessarie per il loro raggiungimento, al coinvolgimento di tutti i collaboratori nelle attività di miglioramento continuo e di responsabilizzazione sui temi espressi in questa politica, alla collaborazione con i clienti ed i fornitori e con i portatori di interesse nel costruire una collaborazione attiva e positiva, ed è intrapreso e misurato il rispetto agli obiettivi generali qui esposti. Gli obiettivi specifici, i traguardi, le prestazioni del laboratorio e la gestione del cambiamento sono definiti, misurati e controllati periodicamente in funzione del tipo, dimensione e natura delle nostre attività.

Presso Nero caffè s.r.l. tutti sono responsabili delle proprie attività, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze, in modo particolare per ciò che riguarda la gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Questa politica è il riferimento principale del comportamento di ognuno ed è comunicata a tutto il personale dipendente, ai collaboratori, ai consulenti, ai clienti ed ai fornitori.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Qualità significa qualità dei servizi e corrispondenza del servizio ai requisiti prefissati e richiesti dai clienti.

- Rigore nell'assumere esclusivamente impegni che Nero caffè s.r.l. è in grado di mantenere per garantire la piena soddisfazione delle esigenze espresse dai clienti.
- Qualità di esecuzione, rispetto dei tempi di consegna nel rispetto di leggi, norme e regolamenti.
- Corretta gestione delle osservazioni, dei reclami e delle non conformità di processo rilevate internamente e dai clienti.
- Informazione, formazione e addestramento del personale.
- Acquisizione e/o mantenimento dello stato di fornitore qualificato ed affidabile nei confronti dei propri clienti.

POLITICA PER L'AMBIENTE

Ambiente significa riduzione dell'impatto delle attività svolte e della loro gestione, monitoraggio e controllo.

- Corretta gestione delle problematiche connesse alla salvaguardia dell'ambiente e del territorio.
- Corretta gestione delle osservazioni, dei reclami e delle non conformità ambientali connesse con il processo rilevate internamente o dalle parti interessate.
- Informazione, formazione e addestramento del personale sui temi dell'ambiente.
- Curare la comunicazione interna e verso l'esterno fornendo informazioni alle parti interessate sulle proprie prestazioni ambientali.
- Acquisizione e/o mantenimento dello stato di fornitore qualificato ed affidabile dal punto di vista ambientale.



POLITICA PER L'ETICA

Etica significa lo sforzo verso la sostenibilità sociale e l'attenzione alle aspettative di tutte le parti interessate.

- Impegnarsi nel miglioramento continuo della relazione con i propri collaboratori.
- Sostanziare con gli atti le dichiarazioni ai lavoratori perché possano apprezzare l'impresa presso la quale lavorano: rispetto dei diritti e salvaguardia delle osservazioni, dei reclami e delle non conformità connesse con la gestione delle persone rilevate internamente, presso i fornitori e, se possibile presso i clienti.
- Accrescere e sostenere la credibilità e la reputazione aziendale verso i clienti, i fornitori ed il proprio mercato di riferimento.
- Migliorare ulteriormente i già buoni rapporti con le istituzioni, in particolare quelle dedicate al controllo degli adempimenti per la sicurezza o agli enti di previdenza e assistenza.
- Aumentare la propria incisività nei comportamenti etici della catena dei fornitori.
- Alimentare la motivazione principale di Nero caffè s.r.l. nell'avviare ogni nuovo progetto cioè la spinta al miglioramento continuo che dev'essere personale prima che organizzativo e dal quale non si può prescindere se si vuole far bene il proprio lavoro.

POLITICA PER LA SALUTE E SICUREZZA

Salute e Sicurezza significa prevenzione e contenimento dei rischi per i lavoratori e sui luoghi di lavoro.

- Rispettare leggi e regolamenti, prescrizioni specifiche, e norme tecniche in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
- Adottare le migliori modalità di prevenzione, sorveglianza e protezione per ridurre gli incidenti, quasi incidenti, infortuni e malattie professionali.
- Perseguire il miglioramento dell'efficacia dei processi ed attività, della gestione delle macchine, impianti e luoghi di lavoro, per migliorare le proprie prestazioni ed il controllo dei possibili effetti sui lavoratori in termini di salute e sicurezza sul lavoro.
- Curare la comunicazione verso le parti interessate, fornendo, qualora richieste informazioni sulle prestazioni aziendali e accogliendo le loro richieste e nel caso dei lavoratori garantire il loro coinvolgimento e consultazione riguardo alla salute e sicurezza.
- Assicurare la corretta formazione e informazione dei lavoratori sui rischi per la salute e sicurezza aziendali nel rispetto delle leggi in essere.