

# POLITICA DELLA QUALITÀ

## ANNO 2021

Nel corso della sua storia Martini S.r.l. si è costantemente impegnata nello sviluppo e perfezionamento dei servizi offerti, ottenendo risultati sempre migliori sotto il profilo di soddisfacimento delle esigenze degli utenti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza e puntualità. L'Azienda si propone di continuare nella strada del miglioramento, rispondendo alle aspettative della Clientela, rispettando i requisiti di legge, salvaguardando l'ambiente, incrementando la propria efficienza e tutelando i propri lavoratori.

È ferma volontà della Martini S.r.l. sviluppare e seguire la presente politica affinché questa sia acquisita e attuata a tutti i livelli aziendali, dalla direzione ai responsabili dei servizi e a tutto il personale dipendente impegnato attraverso un sistema di gestione delle informazioni operative e l'elaborazione di solide procedure per la gestione, che permettano di diminuire il rischio di un incompleto o inadeguato servizio al cliente.

A questo scopo è stato istituito dalla Direzione Generale un Sistema di Gestione per la Qualità che si basa sulle seguenti linee guida volte al soddisfacimento di tutte le parti in causa:

### Il cliente

con lo scopo di fidelizzare i clienti ed acquisirne di nuovi:

- proponiamo prodotti e servizi di qualità che rispettino le norme vigenti e forniamo servizi di post-vendita;
- prestiamo particolare attenzione alla comunicazione con gli Utenti per comprendere al meglio le loro esigenze e assicurarci di riuscire a soddisfare le loro aspettative;
- ci impegniamo nell'aggiornamento continuo e nell'innovazione sia degli strumenti utilizzati sia delle procedure organizzative e produttive attuate;
- assicuriamo la massima disponibilità durante tutto il processo lavorativo, gestendo eventuali problemi in tempi brevi e facendo fronte con competenza alle richieste della Clientela;

### L'ambiente

al fine di salvaguardare il territorio:

- svolgiamo l'attività produttiva prestando particolare attenzione all'impatto negativo che essa può avere per l'ambiente e ci impegniamo costantemente nella sua riduzione;
- la stessa attenzione viene applicata nello sviluppo di nuovi progetti e realizzazioni utilizzando prodotti innovativi, di qualità e a basso impatto ambientale;

### La sicurezza e la salute sul lavoro

con lo scopo di tutelare il personale e prevenire gli incidenti:

- ci assicuriamo che il tutto personale riceva un'adeguata formazione sui possibili rischi presenti durante lo svolgimento dell'attività produttiva e un addestramento puntuale riguardo le modalità di risoluzione delle emergenze;
- promuoviamo le azioni preventive e le indagini interne riguardo i rischi presenti sul luogo di lavoro;
- mettiamo a disposizione dei nostri dipendenti attrezzature e risorse idonee alle mansioni da svolgere, nonché forniamo tutti i DPI necessari per la loro incolumità;

### Il personale

nella convinzione che l'accrescimento professionale sia un principio fondamentale:

- garantiamo ai nostri lavoratori un piano di crescita e l'opportunità di accrescere il proprio patrimonio di esperienze e conoscenze offrendo percorsi formativi, informativi e di addestramento adeguati alle specifiche esigenze di ciascuno;
- assicuriamo ai dipendenti un rapporto professionale sereno e proficuo, che incoraggi la crescita personale e lavorativa di ognuno;
- attraverso il coinvolgimento e una preparazione mirata, garantiamo l'opportunità di esprimere le potenzialità individuali, la stabilità di impiego, la professionalità e, soprattutto, la motivazione di tutti i lavoratori;

I fornitori

consideriamo i nostri Fornitori non solo come prestatori di opera o materiale, bensì come dei partner con cui condividere le nostre esigenze. Garantiamo quindi il miglior servizio ai nostri clienti:

- attraverso un'accurata selezione dei fornitori che possano assicurarci rispetto, serietà, puntualità, competenza ed affidabilità;
- attraverso la reciproca correttezza azienda/fornitore mediante accordi commerciali trasparenti;

L'organizzazione e la direzione

con lo scopo di raggiungere la mission aziendale:

- fissiamo obiettivi reali, concreti e misurabili nel tempo;
- rispettiamo gli impegni assunti e incentiviamo il miglioramento continuo dei processi aziendali nel rispetto delle normative vigenti;
- aumentiamo la professionalità in azienda attraverso l'adozione di procedure e metodologie sempre più mirate e dettagliate;
- ci impegniamo a sostenere una visione comune degli obiettivi aziendali e diffondere la consapevolezza che l'apporto di ciascuno contribuisce alla crescita aziendale.

**La Direzione Generale, assieme a ciascuno dei collaboratori aziendali, si impegna a perseguire i seguenti obiettivi per il 2021:**

- accrescere la soddisfazione dei clienti, mantenendo alti gli standard sei servizi offerti e proponendo soluzioni mirate ed innovative dedicando la massima attenzione alle esigenze degli stessi;
- offrire opportunità di crescita professionale ai lavoratori, combinata ad un rapporto professionale sereno e proficuo e volto al coinvolgimento di ognuno;
- prestare particolare attenzione in fase di offerta ai bisogni dei clienti e garantire un'assistenza tempestiva ed efficiente per tutti i possibili problemi che possono emergere durante il processo di vendita o di erogazione dei servizi;
- mantenere una struttura organizzativa flessibile ed efficiente che permetta di rispondere prontamente ai cambiamenti del mercato ed alle esigenze dei propri clienti;
- impegnarci a tutelare sempre più l'ambiente circostante, attraverso l'adozione di attrezzature e prodotti innovativi e a basso impatto ambientale;
- migliorare costantemente l'immagine dell'Azienda, confermandosi come Società affidabile ed efficiente all'interno del mercato;
- organizzare al meglio le risorse disponibili ed ottimizzare i flussi produttivi, favorendo la crescita dell'Azienda ed assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria;
- assicurarci che le risorse interne comprendano appieno e si impegnino a rispettare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità e Sicurezza.

Martini S.r.l si impegna affinché questa Politica sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione e resa disponibile a tutte le parti interessate (dipendenti e collaboratori), attraverso l'affissione in bacheca di tale documento e la pubblicazione nei server aziendali.

Si impegna inoltre ad effettuare il periodico riesame della stessa, per assicurarne l'allineamento all'evoluzione delle norme, della Società e della struttura organizzativa.