

## LA POLITICA DELLA QUALITA'

In **Emak** siamo convinti che la Qualità non sia un concetto astratto, ma un modo per orientare ogni nostra azione al perseguimento della nostra missione:

Gli obiettivi della nostra missione sono:

- soddisfare il cliente finale** anticipando e superando le sue aspettative;
- creare valore** a beneficio di tutti gli "stake holders" (azionisti, ma anche dipendenti, fornitori, clienti e comunità).

A fronte di questi obiettivi sono stati definiti i Fattori Critici di Successo (FCS), che rappresentano gli elementi portanti della strategia aziendale:

- innovazione di prodotto;**
- livello di servizio;**
- competitività;**
- rafforzamento della rete distributiva;**
- sviluppo delle risorse umane e relazione con il cliente.**

Abbiamo raggiunto un vantaggio competitivo, che intendiamo mantenere e migliorare, perché da sempre intendiamo la Qualità come la ricerca continua della piena soddisfazione del cliente, attraverso l'anticipazione delle sue esigenze per un prodotto che sia innovativo, sicuro e affidabile ma anche adatto allo scopo per il quale viene acquistato – e quindi facile e piacevole da utilizzare – e che sia accompagnato da un eccellente servizio pre e post-vendita che lo fidelizzi accompagnandolo lungo tutto il ciclo di vita della relazione che ha instaurato con noi ("Customer Lifecycle").

Da un prodotto **Emak** il cliente si aspetta che questo accada ogni volta e che ogni volta venga garantito il miglior valore (Qualità e prezzo attesi e correttamente posizionati rispetto alla concorrenza): per raggiungere questo obiettivo **Emak** intende agire sia a livello di progetto che di processo contribuendo, al contempo, ad uno sviluppo sostenibile.

In **Emak** riteniamo la Qualità il frutto di uno sforzo congiunto: per questo motivo i principi e le politiche del Sistema Qualità **Emak** permeano tutti Servizi e le Funzioni aziendali della casa madre, le aziende del Gruppo (produttive e commerciali), i clienti e i fornitori.

Al tal fine:

- la Direzione di **Emak** e tutti i Servizi/Funzioni aziendali ritengono prioritaria la corretta applicazione della presente Politica della Qualità coerentemente con il **Sistema Qualità ISO 9001:2015**;
- la presente Politica è allineata e congruente con quanto viene stabilito ogni anno sul Business Plan emesso dalla Direzione;
- la Direzione, coerentemente con gli obiettivi della missione precedentemente indicati, intende gestire il percorso che porta dal Business Plan all'operatività: partendo dai Fattori Critici di Successo e passando attraverso la definizione di obiettivi aziendali e direzionali – quantificati tramite indicatori di performance (KPI) e relativi livelli prestazionali attesi – arriva a definire le attività della singola risorsa;
- la Direzione, inoltre, si impegna ad individuare in sede di Riesame periodico del Sistema Qualità obiettivi specifici per la Qualità e relativi indicatori numerici finalizzati al miglioramento delle prestazioni;
- la Direzione è conscia dell'importanza del contributo che tutti i dipendenti possono dare per perseguire in modo permanente gli obiettivi aziendali, e fornisce al Management e a tutto il personale gli input necessari affinché ciascuno si impegni costantemente a mantenere il focus della propria attività sulle priorità definite;
- ogni Servizio/Funzione nei vari siti (Bagnolo e Pozzilli) ha la diretta responsabilità dell'implementazione del contesto delle procedure o istruzione ove sia coinvolto;
- il Responsabile Assicurazione Qualità ha la delega e la piena responsabilità per gestire il Sistema Qualità e per farlo rispettare da tutta l'organizzazione e verificare annualmente con la Direzione l'adeguatezza della politica.
- almeno 1 volta all'anno viene aggiornata da AQ la valutazione dei rischi e delle opportunità al sistema e sottoposta all'approvazione di DG in fase di Riesame