

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:

"Soluzioni d'avanguardia con il miglior valore per il cliente"

Intendiamo essere, nella manutenzione del verde, uno dei leader in Europa e uno dei player di riferimento a livello mondiale nell'offerta di soluzioni tecnologiche e di servizio all'avanguardia, che rendano efficiente e piacevole l'attività per i nostri clienti professionali e consumer, garantendo loro il miglior valore.

Gli obiettivi della nostra missione sono:

- Soddisfare il cliente finale** anticipando e superando le sue aspettative
- Creare valore** a beneficio sia degli azionisti che degli "stake holders" (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:

- Qualità e 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 ed 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 9001:2008**;
- 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 (Working Plan);
- 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 ha la diretta responsabilità dell'implementazione del contesto delle procedure o istruzioni 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.