

Al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, la **FORMAL SRL** ha definito come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

#### - **Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate**

L'organizzazione si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento;
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti;
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici.

In quest'ottica la **FORMAL SRL** ha istituito un adeguato sistema di gestione Qualità per venire incontro alle esigenze del Cliente al fine di:

- Evidenziare le esigenze ed aspettative del Cliente (Qualità attesa);
- Rilevare il grado di soddisfazione del Cliente (Qualità percepita);
- Quantificare il grado di soddisfazione attraverso indicatori oggettivi;
- Promuovere azioni correttive e programmi di miglioramento per convertire le esigenze ed aspettative del Cliente in requisiti specifici.

#### - **Approccio per processi**

L'organizzazione identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi;
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

#### - **Leadership**

La **FORMAL SRL** si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole fornendo evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel sostegno del SGQ attraverso la propria **Mission** aziendale, la quale è stata identificata e portata a conoscenza di tutte le parti interessate dell'Organizzazione, ovvero:

***“Essere un punto di riferimento nel mercato italiano e internazionale dell'arredamento per quanto concerne la progettazione, lo sviluppo e la realizzazione di prodotti di design in metallo.***

*Vogliamo fornire ai clienti prodotti che rispettino la qualità richiesta con un servizio puntuale, preciso e mantenendo un adeguata flessibilità tali da soddisfarne richieste ed aspettative.*

*Operare per l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di garantire la massima efficacia e la massima efficienza conseguendo, parallelamente alla soddisfazione dei clienti, il profitto necessario al continuo sviluppo e miglioramento dell'azienda.”*

#### - **Valutazione dei rischi e delle opportunità**

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

#### - **Coinvolgimento del personale e degli stakeholder**

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

#### - **Miglioramento**

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ attraverso i seguenti punti:

- Garantire al Cliente un prodotto di qualità, funzionale e sicuro secondo la logica del miglioramento continuo;
- Definire e migliorare lo standard dei propri servizi mantenendoli commercialmente concorrenziali;
- Operare nel rispetto delle leggi, sia quelle che hanno diretto impatto sul cliente, sia quelle che, in modo anche non esplicito, hanno influenza sul prodotto/servizio erogato;
- Ottimizzare i rapporti di collaborazione con i propri fornitori qualificati;
- Raggiungere e mantenere la qualità del servizio erogato, in modo da soddisfare con continuità le esigenze del Cliente;
- Rafforzare lo spirito di gruppo delle risorse umane promuovendone la crescita professionale;
- La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali;
- Le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto dall'Organizzazione per perseguire costantemente la propria Politica è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015