



POLITICA PER LA QUALITA'

Il Consiglio di Amministrazione di G. Redaelli S.p.a. ha elaborato un proprio Sistema di Gestione per la Qualità che viene applicato a tutte le attività dell'Azienda, al fine di operare con metodi e sistemi ottimizzati, efficienti e trasparenti, che garantiscano sia il Cliente sia gli Stakeholder.

I servizi erogati ci pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quella di porre gli Stakeholder di fronte ad esigenze inesprese ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, di Sicurezza ed Ambientali.

È fondamentale assicurare al Cliente e agli Stakeholder il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare e tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

L'obiettivo primario della Società è quello di fornire risposte adeguate alle esigenze dei Clienti.

Gli obiettivi che riguardano sia l'ambito esterno che l'ambito interno della Società, sono stati individuati nelle seguenti categorie:

⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con i Clienti**

- ✓ Porre grande attenzione al mercato
 - Analisi delle esigenze attuali
 - Attenzione alle esigenze future
 - Risposte immediate alle nuove opportunità.
- ✓ Offrire un'ampia gamma di prodotto
 - La nostra offerta comprende oltre 220.000 articoli,
 - Siamo così in grado di soddisfare anche le richieste più esigenti in termini di affidabilità e prestazioni, e di proporci non solo come fornitore, ma come assistente tecnico-commerciale, capace di suggerire le soluzioni più adeguate dal punto di vista tecnologico ed applicativo.
- ✓ Garantire un contatto diretto con il Cliente
 - Visite settimanali da parte di personale qualificato
 - Assistenza post-vendita.
- ✓ Garantire informazione tecniche complete
 - Sia online che tramite le tradizionali pubblicazioni cartacee forniamo cataloghi e documentazione tecnica completa ed aggiornata.
 - Open house e fiere sono inoltre l'occasione per presentare prodotti innovativi con l'assistenza dei tecnici delle aziende produttrici.
- ✓ Garantire consegne veloci e puntuali
 - Evasione media del 75% degli ordini con merce disponibile a magazzino.
- ✓ Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del cliente e degli stakeholder,
- ✓ Analizzare e risolvere gli eventuali reclami dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo;
- ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- ✓ Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.



⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con i fornitori / appaltatori:**

- ✓ servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo:
 - nei servizi e nei prodotti offerti,
 - negli accordi contrattuali stabiliti,
 - nella salvaguardia dell'ambiente, dell'etica e della salute e sicurezza degli operatori coinvolti,
 - negli aspetti legali: conformità normativa e legislativa di prodotto
- ✓ servirsi di fornitori che garantiscano un rapporto di reciproco beneficio e continuità di lavoro.

⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con l'organizzazione interna:**

- ✓ Introdurre, certificare e mantenere attivo il Sistema gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.
- ✓ Perseguire il miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività;
- ✓ Garantire un ambiente di lavoro confortevole e idoneo al personale;
- ✓ Garantire la solidità del posto di lavoro e condizioni di vita migliore a tutto il personale;
- ✓ Svolgere le attività aziendali secondo procedure definite e chiare;
- ✓ Utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale;
- ✓ Garantire la qualità dei servizi eseguiti mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli;
- ✓ Operare secondo i requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- ✓ Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, sia per la salute e la sicurezza degli autisti, dei dipendenti, dei terzi e dei clienti coinvolti nella gestione del servizio di commercializzazione ed attuare, ove possibile, la relativa mitigazione;
- ✓ Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
- ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.

La Direzione si impegna ad assicurare che la suddetta politica sia comunicata e compresa ai pertinenti livelli dell'organizzazione.

Besana Brianza, 01/12/2017

Il C.d.A.