

 <p>Colorificio IL TRICOLORE CARROZZERIA • INDUSTRIA • EDILIZIA COLORIFICIO IL TRICOLORE SRL Via Mafalda Di Savoia, 17 – 29122 Piacenza P.IVA e C.F.: 01661080331</p>	<p>Manuale del Sistema Gestione Qualità</p>	<p>All. 01 Sez. 04</p>
	<p>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</p>	<p>Rev. 04</p>
	<p>POLITICA DELLA QUALITÀ</p>	<p>Data: 16/01/2023</p>
		<p>Pagina 1 di 6</p>

Il COLORIFICIO IL TRICOLORE S.R.L. – articoli per carrozzeria e industria -, si rivolge ed opera sul territorio prevalentemente della provincia di Piacenza e in maniera inferiore delle province di Lodi e Parma. L'attività è svolta con cura ed il fine principale è il soddisfacimento della propria clientela, ottemperando nello stesso tempo agli scopi ed interessi dell'organizzazione.

Congiuntamente alla proprietà, tutto il personale dipendente partecipa e contribuisce affinché siano attuate le finalità proprie dell'organizzazione stessa.

Di rilievo inoltre, il rispetto degli impegni assunti, di quelli cogenti e l'attenzione posta nei confronti dei diversi portatori d'interesse, quali Socio, Società, personale, fornitori etc., affinché anche per essi lavorare in qualità comporti benefici di carattere personale e professionale.

Con questo documento vengono enunciati i principi di qualità e le linee guida, sulla base delle quali sono stati definiti gli obiettivi per la qualità.

La nostra MISSION

Il COLORIFICIO IL TRICOLORE S.R.L. esiste per offrire in modo particolare al territorio locale, sia nel settore della carrozzeria che in quello dell'industria attività di preparazione tinte, commercio delle stesse, oltre ad attrezzature e materiali di consumo specifico per i settori trattati.

La volontà ed il proponimento dichiarati sono quelli di associare in ogni fase o modalità prestazionale, il massimo livello qualitativo seriamente possibile in quella situazione, nell'ottica di valore percepito dal cliente.

I valori di cui siamo portatori

I principi guida che ispirano le nostre azioni sono:

- orientamento al cliente interno ed esterno garantendo qualità e correttezza;
- facile accesso ai servizi forniti e tempestività di risposta;
- sicurezza delle persone nello svolgimento di ogni attività;
- umanizzazione, che coincide con rispetto, tutela, informazione, partecipazione;
- appropriatezza, intesa come accesso motivato alle prestazioni;
- efficienza nella gestione dei processi e delle risorse;

 <p>Colorificio IL TRICOLORE CARROZZERIA • INDUSTRIA • EDILIZIA</p> <p>COLORIFICIO IL TRICOLORE SRL Via Mafalda Di Savoia, 17 – 29122 Piacenza P.IVA e C.F.: 01661080331</p>	<p>Manuale del Sistema Gestione Qualità</p>	<p>All. 01 Sez. 04</p>
	<p>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</p>	<p>Rev. 04</p>
	<p>POLITICA DELLA QUALITÀ</p>	<p>Data: 16/01/2023</p>
		<p>Pagina 2 di 6</p>

- valorizzazione delle persone, favorendone la crescita professionale e garantendo equità di comportamento e riconoscimento.

Vision

Più competenze, a significare più opportunità, per rendere possibile una maggiore crescita.

Accrescere le competenze ed anticipare il cambiamento per ottimizzare le risorse, al fine di soddisfare al meglio i propri clienti e di crescere sul territorio in un sistema di continuo raffronto/confronto con i singoli o le aziende in esso integrati.

Nell'ambito di una politica volta al miglioramento continuo, Il COLORIFICIO IL TRICOLORE S.R.L. ha scelto di erogare i propri servizi di:

- 1) Preparazione, commercializzazione ed assistenza tecnica di pitture, vernici, smalti, stucchi e prodotti affini per uso nei settori carrozzeria, industria ed edilizia;
- 2) Assistenza tecnica e commercializzazione di attrezzature e materiali di consumo per uso nei settori di carrozzeria, industria ed edilizia.

attraverso l'adozione di un Sistema Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La DIR è pienamente consapevole delle crescenti esigenze del mercato in termini di qualità del servizio reso ai propri clienti ed a tal fine, nell'ambito della politica di qualità, ha posto come prioritari i seguenti obiettivi: miglioramento continuo delle prestazioni fornite e raggiungimento della piena soddisfazione dell'utenza. Elementi questi ritenuti basilari per differenziarsi dalla concorrenza ed ottenere così maggiore visibilità e competitività in scenari altamente selettivi.

L'erogazione di prestazioni di qualità è parte integrante della strategia di fidelizzazione dei clienti con probabile incremento di fatturato ed estensione degli ambiti territoriali serviti.

L'impegno de Il COLORIFICIO IL TRICOLORE S.R.L., attenendosi a quanto sopra, si concretizza attraverso:

	Manuale del Sistema Gestione Qualità	All. 01 Sez. 04
	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rev. 04
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data: 16/01/2023
		Pagina 3 di 6

- la misurazione continua delle prestazioni erogate e la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali, dei requisiti cogenti e degli obiettivi definiti internamente;
- il confronto della qualità erogata con le prestazioni offerte dai concorrenti e con la qualità percepita dai clienti.

Per misurare il grado di soddisfazione dei clienti e la propria collocazione rispetto ai concorrenti presenti sul mercato, attuando così il miglioramento continuo del proprio SGQ, viene messa in atto la PdQ, prioritariamente definita, tramite:

- il mantenimento di una struttura organizzativa dinamica che responsabilizzi, coinvolga e motivi tutto il personale;
- l'aggiornamento professionale continuo;
- la progressiva e costante informatizzazione dei processi gestionali;
- l'individuazione e l'investimento di adeguate risorse economiche definite in fase di budget;
- l'adozione di tecniche che tendano all'eccellenza nell'effettuazione dei servizi ed il tempestivo rinnovamento e sviluppo di quanto materialmente impiegato;
- il riesame periodico dei processi, dei risultati ottenuti e delle procedure seguite;
- l'adozione di azioni correttive basate sull'analisi di eventuali reclami;
- l'impegno a superare le aspettative del mercato e dei clienti, sulla base delle indicazioni ottenute da periodiche indagini di customer satisfaction;
- il controllo sistematico/rigoroso dei fornitori;
- il monitoraggio e l'adeguamento continui degli obiettivi prefissati dall'organizzazione.

Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi definiti e con i quali adempiere alla propria *mission* sono:

- costante valorizzazione della propria immagine sul mercato, incrementando sia il numero di servizi svolti che la presenza operativa in nuove zone e località;
- la soddisfazione di tutte le parti interessate (dipendenti, clienti, utenti, fornitori, collettività, etc.) tramite : raggiungimento degli obiettivi di budget, possibili incrementi occupazionali ed

	Manuale del Sistema Gestione Qualità	All. 01 Sez. 04
	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rev. 04
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data: 16/01/2023
		Pagina 4 di 6

incentivi salariali , ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante diminuzione dei reclami dei clienti, elevato livello di soddisfazione dei dipendenti, possibili accordi di partnership con i fornitori, attenzione e rispetto per le tematiche riguardanti la sicurezza, l'ambiente, i valori etico-sociali verso cui la collettività si rivolge con sempre maggiore sensibilità;

- la determinazione/analisi dei requisiti di tutte le altre parti interessate;
- l'adempimento degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'individuare ed il saper interpretare costantemente le esigenze del cliente, nelle diverse forme espresse e modalità d'attuazione;

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi, sarà costantemente monitorato attraverso la verifica di customer satisfaction e l'esame di eventuali segnalazioni o reclami)

- l'allargamento ed il potenziamento della cultura *Qualità* propria dell'organizzazione, perseguendone in modo particolare la trasparenza verso i clienti;
- lo sviluppo costante della logica del miglioramento continuo dei servizi erogati, operando sistematicamente e coinvolgendo in tal senso tutti i livelli dell'organizzazione;
- l'introduzione di appropriati indicatori al fine di valutare oggettivamente i risultati del SGQ, riesaminandone periodicamente i valori delle soglie limite;
- la riduzione prioritaria del numero di eventi non conformi, agendo sulla prevenzione degli errori stessi;
- l'orientamento al risk-based thinking, ovvero a determinare i fattori che potrebbero causare il non raggiungimento dei risultati prefissati, stabilendo le conseguenti azioni per affrontare rischi ed opportunità;
- la determinazione dei fattori del contesto esterno/interno e le parti interessate rilevanti per il buon successo dell'Organizzazione. Ciò al fine di poter effettuare un costante monitoraggio, da cui far scaturire azioni ed interventi eventualmente necessari;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- la piena attuazione dei principi etico-sociali pertinenti, chiedendo progressivamente conto in tal senso anche ai propri fornitori;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza durante i servizi erogati e nei luoghi di lavoro;

 <p>COLORIFICIO IL TRICOLORE SRL Via Mafalda Di Savoia, 17 – 29122 Piacenza P.IVA e C.F.: 01661080331</p>	Manuale del Sistema Gestione Qualità	All. 01 Sez. 04
	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Rev. 04
	POLITICA DELLA QUALITÀ	Data: 16/01/2023
		Pagina 5 di 6

(il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli)

- fornire un servizio a prezzi remunerativi per l'organizzazione, ma comunque tali da soddisfare il cliente, raffrontandoli costantemente con la concorrenza.

Tra le priorità de Il COLORIFICIO IL TRICOLORE S.R.L. vi è sicuramente quella di porre alla base delle proprie situazioni contrattuali, rapporti di stima e fiducia aventi come naturale sbocco la fidelizzazione dei clienti.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende caratterizzare un'organizzazione che, in un mercato fortemente competitivo, vuole differenziarsi, nell'ottica della sempre maggiore soddisfazione del cliente, con un costante e determinante utilizzo dello strumento di customer satisfaction.

Gli obiettivi specifici (PAQ) saranno definiti annualmente dalla DIR e tempestivamente diffusi a tutto il personale dipendente.

Impegni della Direzione

- Strutturare e mantenere il SGQ quale mezzo di attuazione della PdQ e di perseguimento degli obiettivi stabiliti;
- definire l'assetto organizzativo, precisare mansioni e relazioni interfunzionali, attribuire autorità e responsabilità per la gestione, l'esecuzione e la verifica delle attività che influenzano le prestazioni;
- diffondere, chiarire, far attuare e sostenere la PdQ;
- pianificare l'addestramento e la formazione del personale;
- attuare azioni atte a favorire il coinvolgimento del personale nella gestione del SGQ;
- identificare il RGQ, i vari referenti di processo ed attribuire loro la responsabilità, l'autorità e l'autonomia per il rispetto dei requisiti di Sistema;
- assegnare risorse, mezzi e personale adeguati per le attività da svolgere;
- utilizzare le tecnologie disponibili per migliorare i servizi ed i processi di comunicazione ed informazione interna ed esterna;

 <p>Colorificio IL TRICOLORE CARROZZERIA • INDUSTRIA • EDILIZIA</p> <p>COLORIFICIO IL TRICOLORE SRL Via Mafalda Di Savoia, 17 – 29122 Piacenza P.IVA e C.F.: 01661080331</p>	<p>Manuale del Sistema Gestione Qualità</p>	<p>All. 01 Sez. 04</p>
	<p>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</p>	<p>Rev. 04</p>
	<p>POLITICA DELLA QUALITÀ</p>	<p>Data: 16/01/2023</p>
		<p>Pagina 6 di 6</p>

- riesaminare la PdQ mediante la definizione/verifica annuale degli obiettivi prefissati e con essa coerenti;
- riesaminare periodicamente (almeno una volta all'anno) l'efficacia dell'SGQ.

Con l'adozione di un proprio SGQ, Il COLORIFICIO IL TRICOLORE S.R.L. ha scelto quest' ultimo come strumento coerente per la definizione di obiettivi, misurazioni, analisi e miglioramento delle proprie attività, concretizzando un costante sforzo per la tenuta sotto controllo delle già indicate modalità operative. Mediante il riesame periodico del SGQ, la DIR si impegna inoltre a mantenere tale strumento costantemente aggiornato ed adeguato alle esigenze delle parti interessate.

Dichiarazione

L'attuazione della presente PdQ è un impegno quotidiano di tutti il personale, sostenuto economicamente dall'organizzazione, riesaminato periodicamente dalla DIR, sottoposto in modo trasparente alla verifica dei clienti e controllato in modo oggettivo da parte di Ente di Certificazione terzo ed indipendente.

I significati delle parole *sicurezza, qualità, eccellenza, servizio al cliente, soddisfazione percepita, miglioramento continuo, valori etico-sociali*, sono conosciuti e chiari ed allo stesso modo condivisi da tutta l'organizzazione.

Piacenza li 16/01/2023

Firma Dir.....

