

# POLITICA PER LA QUALITA'

---

La Direzione di **SOCIETA' ITALIANA COMMERCIALE UTENSILI S.p.A.** (di seguito **SICUTOOL**) è orientata a mantenere un rapporto trasparente sia con i propri Clienti sia con le parti interessate (stakeholder): un dialogo improntato su flessibilità, apertura, tracciabilità delle procedure e, soprattutto, efficacia dei servizi erogati.

**SICUTOOL** vende esclusivamente tramite propri Distributori specializzati, da oltre 75 anni.

Per supportare e migliorare ulteriormente questo sistema di vendita la Direzione di **SICUTOOL** ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità; partendo dal principio che i servizi erogati ci pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quelle di porre le parti interessate di fronte ad esigenze inesprese ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, di Sicurezza ed Ambientali.

È fondamentale garantire al Cliente e alle parti interessate il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare, 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.

A livello generale gli obiettivi, che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società, e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie:

## **✚ Per quanto riguarda i rapporti con i propri Clienti distributori:**

- ⇒ Garantire una copertura territoriale del mercato mediante la selezione dei prodotti ed ascoltando le richieste del mercato.
- ⇒ Gestire i rapporti con i clienti distributori nelle varie fasi del processo, mediante:
  - ✓ la conoscenza del cliente;
  - ✓ la comunicazione continua:
    - ascoltando e comunicando con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione;
  - ✓ la gestione delle attività di prevendita:
    - garantendo informazioni tecniche complete: sia online che tramite le tradizionali pubblicazioni cartacee. Il Catalogo espone in modo trasparente la nostra offerta di vendita, inclusi prezzi e disponibilità a magazzino per tutte le referenze;
    - perseguendo con tenacia, energia e ottimismo l'obiettivo di offrire una salda certezza e una collaborazione fruttuosa ai Clienti distributori, per aiutarli, assieme ai nostri Agenti, a soddisfare nel migliore dei modi le complesse esigenze degli Utilizzatori;
  - ✓ la gestione delle attività di vendita:
    - garantendo un'ampia gamma merceologica di prodotti oggetto di vendita;
    - gestendo l'ordine ad attrito zero e mediante gli strumenti digitali;
    - garantendo l'evasione del 98% degli ordini assunti;
    - garantendo la celerità delle consegne sull'intero territorio nazionale;
    - favorendo il Cliente Distributore nella verifica dello stato del proprio ordine;
    - reagendo con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del cliente;
  - ✓ la gestione delle attività di post-vendita:
    - garantendo la prontezza nel risolvere le criticità;
    - analizzando e risolvendo i reclami dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo;
  - ✓ la gestione delle relazioni economiche:
    - garantendo la competitività di prezzi e delle condizioni commerciali di vendita;
- ⇒ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti

# POLITICA PER LA QUALITA'

---

## **+ Per quanto riguarda i rapporti con i fornitori e i partners:**

- ✓ supportare e valorizzare la rete di distributori specializzati, perché possano fornire in tempo reale all'utilizzatore il prodotto adatto alle sue esigenze;
- ✓ 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 garantiscono un rapporto di reciproco beneficio e continuità di lavoro;
- ✓ collaborare di continuo con l'Associazione di Categoria (*ASCOMUT: Associazione Italiana Macchine Tecnologie e Utensili*), al fine di condividere in un network problematiche ed obiettivi comuni e il superamento delle loro sfide; contestualmente acquisire competitività sul mercato, anche mediante la partecipazione a fiere e open house per proporre e presentare prodotti innovativi con l'assistenza dei tecnici delle aziende produttrici;

## **+ Per quanto riguarda i rapporti con l'organizzazione interna: azionisti e dipendenti:**

- ✓ Certificare e mantenere attivo il Sistema gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.
- ✓ Garantire un adeguato equilibrio economico, patrimoniale e finanziario per potenziare lo sviluppo futuro;
- ✓ Perseguimento del miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività;
- ✓ Garantire un ambiente di lavoro confortevole e idoneo al personale;
- ✓ Garantire la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- ✓ 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;
- ✓ Assicurare elevati flussi di informazione all'interno dell'Organizzazione, al fine di favorire la diffusione della conoscenza organizzativa e della consapevolezza dell'impianto metodologico e delle procedure che caratterizzano il "Sistema di Gestione per la Qualità";
- ✓ Consolidare in ottica preventiva l'analisi dei rischi, attraverso la valutazione iniziale dell'impatto sui processi, la pianificazione delle azioni conseguenti e la valutazione della loro efficacia nella mitigazione degli effetti negativi; adottare le azioni necessarie per cogliere le opportunità di miglioramento, integrandole nei propri processi;
- ✓ Garantire un'adeguata formazione del personale, anche favorendo sinergie e interscambio tra competenze e professionalità interne;
- ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- ✓ Sottoporre a riesame periodico la presente Politica e, se opportuno, effettuare le necessarie revisioni al fine di garantirne continuamente l'adeguatezza.

La Politica per la Qualità viene comunicata a tutti i dipendenti e, in generale, a tutte le parti interessate rilevanti tramite pubblicazione nel Sito Internet aziendale.

Milano, 24/02/2023

La Direzione