

DOCUMENTO DELLA POLITICA DELLA QUALITA'

La Direzione di **Top Link srl**, prestando massima attenzione alle esigenze di mercato, intende perseguire l'obiettivo di fornire servizi/prodotti che incontrino la soddisfazione del Cliente (intendendo per prodotti l'insieme delle attività necessarie per la realizzazione di un determinato prodotto/servizio), individuando, sulla base dei documenti contrattuali, le caratteristiche del "prodotto", garantendo la rispondenza degli stessi ai requisiti cogenti applicabili.

Per raggiungere il livello di Qualità a cui la società ambisce ed ottenere quindi la soddisfazione del Cliente occorre l'impegno al miglioramento da parte di ciascuna funzione aziendale, secondo le proprie competenze e responsabilità. Ogni funzione deve dunque ritenersi responsabile della qualità relativa alla propria attività, al fine di ottenere gli obiettivi di miglioramento prefissati.

Come principale strumento di miglioramento, **Top Link srl** ha sviluppato ed instaurato un proprio Sistema di Garanzia della Qualità (SGQ) rispondente alle norme **UNI EN ISO 9001:2015**, descritto nel Manuale della Qualità al quale fanno da supporto delle procedure gestionali e tecniche che hanno il compito di definire nel dettaglio le direttive del Manuale stesso.

Il SGQ in essere è scaturito da una iniziale volontà aziendale di gestire organicamente la tendenza alla piena soddisfazione dei clienti e si è affinato sempre più nel tempo, confacentemente alla dimensione ed alla struttura aziendale, in risposta ai mutamenti del contesto in cui l'organizzazione opera e dei rischi ad esso connessi ma anche di specifiche esigenze della committenza che hanno comportato una riorganizzazione dei processi.

Il Sistema prevede che la Società si ponga continuamente nuovi obiettivi, da definirsi nel periodico riesame del Sistema stesso da parte della Direzione.

Tali obiettivi dovranno essere valutabili e quando possibile, misurabili attraverso un opportuno sistema di indici della qualità al fine di verificare il perseguimento ed impostare il relativo programma di miglioramento.

In particolare il raggiungimento di tali obiettivi sarà conseguito mediante:

- a) il rispetto rigoroso delle richieste contrattuali concordate con il cliente;
- b) la prevenzione delle non conformità nei prodotti/servizi offerti e di sistema;
- c) la registrazione delle non conformità attraverso procedure stabilite e l'identificazione delle azioni correttive/preventive;
- d) la verifica dell'attuazione delle soluzioni e la misura dell'adeguatezza, del rispetto e dell'efficacia del Sistema Qualità tramite audit e la disponibilità e visibilità delle registrazioni dei dati che costituisce l'evidenza oggettiva della qualità del prodotto/servizio;
- e) la revisione del Sistema Qualità, effettuata con periodicità almeno annuale.

L'SGQ gestisce l'interazione tra le varie funzioni aziendali aventi influenza sul raggiungimento della qualità dei prodotti/servizi definendone compiti e responsabilità.

E' compito della Direzione garantire l'applicazione, l'aggiornamento e la verifica dell'efficacia del SGQ avvalendosi per detto scopo della funzione Assicurazione della Qualità che deve assumere il ruolo di integrazione delle varie funzioni aziendali definendo i criteri e le procedure gestionali e tecniche la cui applicazione determina il raggiungimento degli obiettivi definiti.

Nell'adottare l'SGQ la Direzione ha definito il seguente quadro di riferimento per gli obiettivi misurabili della qualità che devono essere stabiliti:

- attenzione focalizzata al continuo miglioramento della soddisfazione dei clienti;
- gestione dei processi produttivi primari;
- miglioramento continuo della capacità dei processi;
- miglioramento continuo della qualità dei prodotti/servizi, con riferimento in particolare ai requisiti dei clienti, agli standard interni ed ai requisiti legali applicabili.

Strumenti fondamentali per rendere possibili questi obiettivi sono il continuo e costante coinvolgimento del personale, la valorizzazione del suo ruolo in azienda, la sua sensibilizzazione e la sua adeguata formazione prestando inoltre massima attenzione alle relazioni con i clienti e con i fornitori.

Tutto il personale a qualsiasi livello deve dunque ritenersi responsabile della puntuale applicazione delle prescrizioni contenute nel Manuale della Qualità, nelle Procedure da esso richiamate e nelle eventuali Istruzioni Operative assegnate, ognuno è dunque responsabile, in funzione delle proprie mansioni, della qualità del sistema aziendale e dei prodotti/servizi. L'assunzione di dette responsabilità si concretizza attraverso la firma su ciascun documento per la Qualità da parte del personale designato in relazione alla propria funzione e per quanto previsto dalle procedure.

Particolare attenzione dovrà essere rivolta ai controlli previsti dal Sistema Qualità in tutte le fasi lavorative, dagli acquisti, alla produzione, alla consegna al cliente e per tutti i processi.

Anche le lavorazioni affidate all'esterno dovranno confrontarsi con lo standard di qualità ambito, sarà dunque necessaria l'accurata scelta dei fornitori che ricevendo dettagliate ed esaurienti specifiche tecniche, siano in grado di soddisfare le esigenze aziendali, fornendo anche tutte le certificazioni necessarie.

La Direzione ritiene inoltre indispensabile che venga garantita l'affidabilità e l'efficacia dei macchinari e delle attrezzature. Eventuali difettosità frequenti possono essere causa di interruzione della produzione con conseguente riduzione della produttività aziendale e dunque perdita a livello economico.

Sarà dunque fondamentale evitare preventivamente l'insorgere di guasti a macchinari ed attrezzature attraverso il piano di interventi manutentivi adottato e riportato in modo specifico nella scheda di ogni attrezzatura. Tutti gli operatori dovranno comunque interrompere immediatamente la produzione non appena si evidenzia un guasto allo strumento/macchinario in uso in modo da evitare guasti di più grave entità e prodotti non di qualità.

*Attraverso l'approvazione di questo documento di politica della qualità, la Direzione aziendale di **Top Link srl** si assume l'impegno di renderne operativi i contenuti e garantirne l'applicazione, oltre a dare alla presente Politica della qualità ed ai suoi obiettivi la massima diffusione presso tutto il personale, coinvolgendo laddove necessario, i propri clienti e fornitori. La Direzione s'impegna inoltre ad assicurare la disponibilità di personale qualificato e di risorse umane ed infrastrutturali adeguate per conseguire gli obiettivi di qualità prefissati. In occasione del riesame da parte della direzione verrà valutata l'adeguatezza del Sistema e della Politica della Qualità.*

La Spezia 26 gennaio 2018

La Direzione
