

GRUPPO EDILE Srl	POLITICA PER LA QUALITA'	Revisione: 05
Titolo	Anno 2023	Data: 20/01/23

INDICE

1.0 SCOPO	2
2.0 RIFERIMENTI	2
3.0 RESPONSABILITA'	2
4.0 DESCRIZIONE	2
4.1 Analisi Contesto.....	2
4.2 Politica Per La Qualita'.....	3
4.3 Strumenti Per Attuare La Politica Della Qualità.....	7
4.4 Revisione Degli Obiettivi E Della Politica Per La Qualità.....	7
4.5 Diffusione Della Politica Per La Qualità.....	7
4.6 Riesame Della Direzione.....	8

Revisione e data	Descrizione Modifiche
00 del 04/01/2018	Politica Qualità anno 2018
01 del 04/01/2019	Politica Qualità anno 2019
02 del 14/01/2020	Politica Qualità anno 2020
03 del 07/01/2020	Politica Qualità anno 2021
04 del 14/01/2022	Politica Qualità anno 2022
05 del 20/01/2023	Politica Qualità anno 2023

Stesura Responsabile Qualità:	Data:	Approvazione Direzione:
-------------------------------	-------	-------------------------

GRUPPO EDILE Srl	POLITICA PER LA QUALITA'	Revisione: 05
Titolo	Anno 2023	Data: 20/01/23

1.0 SCOPO

Scopo del presente documento è fornire evidenza dell'impegno della Direzione per la Qualità e per il miglioramento continuo della sua efficacia.

2.0 RIFERIMENTI

Paragrafo 5.2 della norma UNI EN ISO 9001:2015
Capitolo 5.2 del Manuale Qualità.

3.0 RESPONSABILITA'

La responsabilità per la gestione della politica per la Qualità è della Direzione in collaborazione con il Responsabile Qualità e con i Responsabili dei vari settori.

4.0 DESCRIZIONE

4.1 CONTESTO

Da 40 anni nel mondo dell'edilizia, GRUPPO EDILE Srl nasce a Brugherio come rivenditore di materiale edile, ancora oggi il suo core business. Da sempre ha mirato alla ricerca di nuovi materiali e tecnologie, attraverso un costante contatto sia con aziende leader sul mercato sia con aziende emergenti. La cura e l'attenzione nei confronti dei clienti sono le due componenti basilari della mission aziendale, che si coniuga con uno sguardo verso l'innovazione e la creatività senza trascurare la professionalità e l'efficienza. L'ascolto attivo dei clienti, un servizio celere ed efficiente e risposte professionali sono quindi gli ingredienti della ricetta di un'Azienda in costante cambiamento, aperta alle novità del mercato.

Oggi GRUPPO EDILE Srl è un'Azienda in grado di assistere il cliente a 360° proponendo non solo una vasta gamma di prodotti ma anche una grande varietà di servizi professionali, rapidi e personalizzati. L'Azienda si avvale di un team di lavoro specializzato e attento alle esigenze del cliente, in grado di seguirlo in tutti i passaggi della costruzione: dalla scelta del materiale alla garanzia per lo stesso. Due punti vendita a Brugherio e Milano consentono un servizio capillare sul territorio grazie anche ad un ampio parco automezzi che garantisce consegne rapidissime, adeguate ai ritmi di lavoro attuali.

GRUPPO EDILE Srl è anche finiture. Uno showroom di 500 mq dove privati e professionisti possono trovare la giusta armonia tra estetica e funzionalità realizzando ambienti che possano trasmettere il piacere di viverli ogni giorno.

- Pavimenti e rivestimenti
- Sanitari, rubinetterie e arredo bagno
- Accessori
- Caminetti e stufe.

Il contesto socio-economico e quello concorrenziale sono stati valutati dalla Direzione nel mese di gennaio 2022 in apposito documento di sistema (Analisi del contesto re. 04 del 14/01/2022) si denota come il fenomeno di acquisizione da parte di organizzazioni strutturate della distribuzione Edile abbia subito una forte accelerazione (Centro Edile Milano, Eternedile)

Questo documento è di proprietà della **GRUPPO EDILE Srl** e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione scritta della Direzione dell'Azienda..

GRUPPO EDILE Srl	POLITICA PER LA QUALITA'	Revisione: 05
Titolo	Anno 2023	Data: 20/01/23

congiuntamente con l' apparizione di nuovi player sul mercato milanese (ad es. Orsolini spa e Zanutta spa)

Resta ancora marginale la concorrenza attribuibile a struttura della grande distribuzione specializzata, (bricomano - obi - catene brico), che pur proponendosi come fornitori risultano ancora poco appetibile per l' utenza professionale, non tanto per i prezzi ma sopra tutto per la gamma limitata.

In merito al contesto interno aziendale è da segnalare un forte turn-over del personale, che ha visto nel corso del 2021 l' uscita di alcuni addetti e l' assunzione di nuove figure.

4.2 POLITICA PER LA QUALITA'

Data la costante evoluzione tecnologica ed il continuo aumento delle richieste del mercato, essere scelti ed apprezzati dai propri clienti significa eccellere in efficienza, qualità, prezzo, affidabilità, prestazioni, immagine.

GRUPPO EDILE vuole offrire prodotti e servizi che:

- rispondano alle aspettative dei Clienti;
- siano conformi alle norme e specifiche applicabili;
- siano forniti secondo programmi affidabili e in generale nel minor tempo possibile;
- siano forniti a prezzi competitivi.

La qualità e l'affidabilità dei prodotti GRUPPO EDILE sono il risultato dell'azione coordinata di tutti coloro che partecipano ai vari processi, cioè di tutti i settori aziendali.

Gli obiettivi primari di GRUPPO EDILE sono il continuo miglioramento del servizio offerto ai clienti e dei processi che hanno influenza sull'erogazione dello stesso e la completa soddisfazione dei Clienti. In particolare un piano di obiettivi aziendali di qualità viene stabilito all'inizio di ogni anno dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile Qualità e i Responsabili dei diversi settori.

Il conseguimento degli obiettivi stabiliti viene verificato annualmente.

Obiettivi del SGQ

Il Sistema di Gestione per la Qualità sviluppato in GRUPPO EDILE ha l'obiettivo di:

- mantenere e accrescere la soddisfazione dei Clienti;
- garantire livelli di Qualità crescenti e prestazioni sempre migliori;
- assicurare un approccio orientato alla prevenzione dei problemi e alla gestione del rischio;
- gestire accuratamente eventuali non conformità, segnalazioni e reclami;
- monitorare il sistema di gestione qualità mediante un programma di audit interni;
- migliorare continuamente il sistema di gestione per la qualità
- rendere disponibili le risorse (personale ed infrastrutture) necessarie per il corretto svolgimento delle attività;
- aggregare competenze, energie e motivazione del personale, attorno a una gestione della qualità che produca anche tangibili benefici professionali;
- approvvigionare beni e servizi necessari presso fornitori e collaboratori qualificati.

Questo documento è di proprietà della **GRUPPO EDILE Srl** e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione scritta della Direzione dell'Azienda..

GRUPPO EDILE Srl	POLITICA PER LA QUALITA'	Revisione: 05
Titolo	Anno 2023	Data: 20/01/23

La pluriennale adozione da parte di GRUPPO EDILE di un Sistema di Gestione per la Qualità consolidato in termini di efficienza dei processi di lavoro e di capitalizzazione dell'esperienza fin qui maturata hanno favorito la decisione da parte della Direzione di intraprendere il percorso di migrazione del SGQ alla nuova norma ISO 9001:2015 emessa il 15 settembre 2015.

Obiettivi di Carattere Specifico anno 2023-2024:

Per l'anno 2023-2024 la Direzione ha individuato i seguenti obiettivi:

- Progetto nuova sede:

Nuova sede: il progetto sta procedendo pur avendo subito un rallentamento a causa del ritardo nella definizione degli accordi con il Comune e il periodo pandemico.

- **RESPONSABILITA': DIREZIONE**

- Riprogettazione dello spazio attualmente dedicato al settore legno, al fine di realizzare uno spazio dedicato al centro colore (tintometria) e prodotti complementari.

E' stato dato mandato ad azienda specializzata per lo sviluppo di proposte inerenti il lay out interno.

In attesa di progetto e preventivo da parte di MASIDEF

- **RESPONSABILITA': DIREZIONE - MKT**

- Plezzo Allestimento piccola show room

Nella nuova filiale di Milano di via Piezzo, è previsto l'allestimento di piccolo spazio espositivo rivolta al settore estetico/bagno.

Previsto nel 2024, dopo aver terminato il processo di ristrutturazione, anche di tipo organizzativo, presso la Sede.

- **RESPONSABILITA': DIREZIONE - MKT**

- Sostituzione progressiva carelli elevatori con modelli a risparmio energetico
In attesa della consegna degli ultimi 2 carelli per il 2024

- **RESPONSABILITA': DIREZIONE - MKT**

- Attivazione ritiro macerie, per il quale si ottenuta iscrizione al REC ATTIVO da Luglio 2023

- **RESPONSABILITA': DIREZIONE - MKT**

- Rinnovamento del parco attrezzature a noleggio, privilegiando il noleggio di attrezzature medio-piccole a discapito del noleggio di macchine grandi.

- **RESPONSABILITA': DIREZIONE - MKT**

Questo documento è di proprietà della **GRUPPO EDILE Srl** e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione scritta della Direzione dell'Azienda..

GRUPPO EDILE Srl	POLITICA PER LA QUALITA'	Revisione: 05
Titolo	Anno 2023	Data: 20/01/23

- Rinnovo mezzi di trasporto, necessari per le consegne in città di Milano

- | |
|------------------------------------|
| • RESPONSABILITA': DIREZIONE - MKT |
|------------------------------------|

Per raggiungere questi obiettivi prioritari la Direzione intende:

- sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i prodotti ed i servizi correlati;
- adottare un sistema integrato di gestione del rischio, al fine di garantire che per tutti i prodotti commercializzati e i servizi offerti il rischio residuo di non conformità sia ridotto al minimo;
- impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri del cliente;
- focalizzare ogni attività sui bisogni del cliente per soddisfarlo meglio e più velocemente per confermare la propria competitività sul mercato;
- consolidare il rapporto con i fornitori al fine di assicurare ai clienti prodotti di maggior qualità a prezzi competitivi;
- fornire prodotti e servizi aderenti a tutti i requisiti imposti dalle disposizioni legislative vigenti in modo che sia garantita la sicurezza e la salute degli utilizzatori;
- diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso al cliente;
- assicurare un alto livello di soddisfazione di tutti i dipendenti attraverso promuovendo il senso di responsabilità personale;
- incoraggiare il personale ed il management affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppi le proprie competenze tecniche ed organizzative;

Nello svolgimento della propria missione GRUPPO EDILE si impegna:

- verso i clienti, a fornire prodotti e servizi rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, a dimostrare trasparenza ed affidabilità, ad assicurare la qualità del prodotto a prezzi competitivi, attraverso l'analisi ed il contenimento dei costi;
- verso i fornitori, a favorire un rapporto proficuo in modo da poter fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Cliente;
- verso i dipendenti a favorire lo spirito di iniziativa, incoraggiare la crescita professionale, assicurare rapporti professionali proficui e sereni, garantire un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti;

Questo documento è di proprietà della **GRUPPO EDILE Srl** e non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione scritta della Direzione dell'Azienda..

GRUPPO EDILE Srl	POLITICA PER LA QUALITA'	Revisione: 05
Titolo	Anno 2023	Data: 20/01/23

4.3 Strumenti per attuare la politica della Qualità

Per assecondare l'attuazione delle politiche e degli obiettivi suddetti, l'azienda ha individuato e reso operativi i seguenti strumenti:

a) Un Sistema Qualità aziendale conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 articolato nei seguenti punti:

- un'adeguata analisi del contesto nel quale l'azienda opera;
- un'adeguata analisi dei rischi e delle opportunità correlati non solo all'attività specifica di GRUPPO EDILE, ma anche al contesto e ai cambiamenti che lo caratterizzano
- adeguate informazioni documentate a supporto del Sistema Qualità che ne consenta la corretta gestione;
- un'adeguata consapevolezza da parte del personale circa l'importanza del proprio lavoro;
- un'adeguata formazione e addestramento del personale coinvolto nelle attività aventi diretta influenza sulla qualità;
- una dinamica aziendale basata sulla continua interazione fra le varie funzioni in grado di assicurare la tempestiva individuazione delle risorse necessarie;
- un'adeguata distribuzione delle risorse aziendali, in particolare per tutte le attività direzionali, operative e di verifica.

b) Definizione da parte della Direzione di obiettivi specifici di qualità da conseguire annualmente con il coinvolgimento diretto di tutto il personale.

4.4 Revisione degli Obiettivi e della Politica per la Qualità.

Gli obiettivi per la qualità sono monitorati e possono essere rivisti in funzione di quanto la Direzione stabilisce nella Politica stessa, e possono evolvere così come la Politica deve essere periodicamente revisionata in funzione degli obiettivi, dei cambiamenti che interessano il contesto, delle mutate esigenze delle parti interessate, dei requisiti cogenti.

Come regola generale, salvo esigenze specifiche, la Politica per la Qualità viene rivista annualmente in corrispondenza del Riesame della Direzione, del quale può costituire un risultato.

4.5 Diffusione della Politica per la Qualità.

La Politica per la Qualità è resa disponibile alla consultazione del personale mediante l'accesso ad apposita cartella informatica ed esposizione di copia del documento in bacheca aziendale.

La Politica per la Qualità viene inoltre distribuita alle parti interessate pertinenti (clienti, fornitori, organismi di controllo, ecc.) qualora ne facessero richiesta. La diffusione del documento a soggetti esterni all'azienda avviene in maniera controllata attraverso la compilazione di una lista di distribuzione.

GRUPPO EDILE Srl	POLITICA PER LA QUALITA'	Revisione: 05
Titolo	Anno 2023	Data: 20/01/23

4.6 *Riesame della Direzione*

Il riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione ha lo scopo di accertare che le attività di garanzia della qualità siano svolte in accordo a quanto prescritto dal Manuale Qualità e dalle Procedure oltre a valutare l'adeguatezza/efficacia del Sistema Qualità ed a verificare l'andamento/raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati.

Il riesame del Sistema Qualità viene costantemente condotto dalla Direzione attraverso i frequenti contatti giornalieri con i responsabili di funzione la cui attività influenza il Sistema Qualità. Oltre a questa continua attività è prevista una riunione della Direzione con il Responsabile Qualità su base annuale in cui vengono esaminati tutti i dati relativi all'andamento del Sistema Qualità aziendale.

I principali elementi che saranno presi in considerazione per il riesame del Sistema Qualità per l'anno 2022 sono i seguenti:

I principali elementi presi in considerazione per il riesame del Sistema Qualità sono i seguenti:

- analisi trend di fatturato per settore aziendale;
- analisi numero preventivi e numero ordini clienti
- analisi reclami dei clienti;
- analisi fatturato clienti;
- analisi dei resi clienti e relative causali;
- valutazione dei fornitori;
- analisi Indice di Rotazione delle Scorte;
- analisi non conformità fornitori;
- rapporto tra numero non conformità fornitori e numero ordini fornitori;
- analisi verbali degli audit interni;
- piani di addestramento e formazione del personale;
- stato d'implementazione degli obiettivi annuali;
- esito del precedente riesame ed i relativi provvedimenti presi dalla Direzione;
- l'eventuale variazione/modifica della Politica per la Qualità.

La Direzione, o il suo rappresentante, rende noto l'esito del riesame del Sistema Qualità al fine di decidere le eventuali azioni correttive.

La metodologia di effettuazione del Riesame é così impostata:

- analisi dei dati raccolti;
- verifica degli obiettivi;
- confronto tra gli obiettivi stabiliti dalla Direzione e i risultati delle attività;
- commenti ed eventuali modifiche agli obiettivi;
- azioni da intraprendere (correttive, di miglioramento);
- verifica delle risorse a disposizione;
- assegnazione dei tempi e delle responsabilità di attuazioni delle azioni.

Sentito il parere del Responsabile Qualità e dei Responsabili coinvolti, la Direzione rende noto il Riesame effettuato ai settori interessati. Gli esiti della riunione sono verbalizzati e conservati dalla Direzione.

Il Responsabile Qualità dispone di copia cartacea del Verbale di Riesame.