

Allegato 1

DICHIARAZIONE DELLA POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITÀ

L'obiettivo fondamentale di SPINEL SRL è :

“ Mirare senza sosta e con tenacia al raggiungimento della Qualità Totale nella produzione di macchine da caffè espresso che soddisfano le esigenze dei Clienti in ogni parte del mondo.

Investire continuamente in innovazione tecnologica e ricerca & sviluppo, selezionare i migliori componenti e materie prime, migliorare continuamente i prodotti, l'organizzazione interna atta a realizzarli ed il servizio post-vendita, rafforzare la posizione di Leadership nel settore.

Spinel s.r.l. è una impresa orientata al Cliente, soddisfarlo pienamente è il nostro obiettivo, la nostra ragione di esistenza, la nostra ossessione. “

La soddisfazione del cliente va perseguita in termini di:

- contenuto: cioè idoneità all'uso delle macchine da caffè vendute
- servizio: cioè puntualità ed efficienza nelle consegne e continuo presidio delle attività di assistenza del post-vendita

Per raggiungere questi obiettivi SPINEL SRL ha adeguato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, inteso come insieme di obiettivi, strutture organizzative, sistema di responsabilità, processi, mezzi e risorse idonee a garantire l'attuazione della politica aziendale per la Qualità ed il raggiungimento degli standard previsti dalla normativa internazionale.

SPINEL SRL ha attivato inoltre tutte le procedure e attività necessarie per il puntuale rispetto dei requisiti previsti dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001.

La politica della qualità di SPINEL SRL si articola e si suddivide in tre grandi aree, le cui linee guida sono:

POLITICA VERSO IL CLIENTE

- Rispetto degli standard qualitativi delle macchine vendute con particolare attenzione a:
 - Estetica
 - Affidabilità
 - Accessibilità per la manutenzione e riparazione
 - Qualità del caffè erogato
 - Rapporto qualità prezzo
- Efficacia dell'assistenza commerciale
- Efficacia dell'assistenza post vendita
- Attenzione al rispetto delle normative vigenti
- Monitoraggio dell'evoluzione delle esigenze e delle aspettative del cliente e della loro soddisfazione

**RESPONSABILITÀ
DELLA DIREZIONE**

Spinel Srl attribuisce grande importanza alla relazione con i propri clienti ed è da sempre attenta a soddisfarne i bisogni e le esigenze. E' possibile tuttavia che, in taluni casi e per diversi motivi, gli standard di prodotto e di servizio possano non soddisfare le aspettative del nostro cliente. In tali casi, la collaborazione del cliente stesso è essenziale per consentire l'eliminazione delle cause che hanno provocato il disagio e, ove necessario, migliorare i processi aziendali.

Per queste ragioni Spinel Srl ha attivato un processo per l'efficace gestione dei reclami provenienti dai clienti in cui stabilisce:

- Il rispetto delle normativa vigente applicabile con particolare riguardo alla legislazione del Brasile per le esportazioni delle macchine da caffè in questo Paese (legge n. 8078/1990, legge n. 9933/1999, ecc.)
- Le modalità per esaminare i reclami ed adottare le opportune azioni correttive, nonché l'analisi statistica degli stessi.
- Le responsabilità coinvolte nella ricezione, analisi e gestione dei reclami
- L'impegno alla risposta ai clienti in tempi celeri e predefiniti.

POLITICA VERSO L'AZIENDA

- Pianificazione qualitativa a medio-lungo termine, con indicazione di obiettivi qualitativi specifici e programmazione delle attività necessarie per raggiungerli
- Piena responsabilizzazione di tutte le componenti aziendali sugli obiettivi qualitativi generali e specifici, attraverso il coinvolgimento di tutto l'organico aziendale
- Attenzione agli aspetti di formazione e addestramento del personale
- Attenzione agli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro
- Attenzione agli aspetti di qualità nei rapporti interni ed al miglioramento continuo dell'ambiente lavorativo

POLITICA VERSO I FORNITORI

- Assicurazione della qualità ed affidabilità delle forniture, mediante valutazione preventiva dei fornitori e verifica di rispondenza di quanto acquistato alle specifiche d'acquisto
- Collaborazione continua con i fornitori per la risoluzione di problemi tecnici e la ricerca di soluzioni innovative
- Selezione e continua verifica dei fornitori strategici dell'Azienda, per assicurare la qualità ed affidabilità delle forniture

Parabita, 09/09/2015

Giovanni Spinelli
Amministratore Unico