


	POLITICA DELLA QUALITÀ	Rev. 00 del 18/09/2024
	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Pag. 1 di 3

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

CONFORME ALLA NORMA UNI ISO 9001/2015

COPIA CONTROLLATA

COPIA NON CONTROLLATA

Rev.	Data	Redazione (RSGQ)	Verifica-Approvazione Direzione	Note
00	18/09/2024	<i>Luca Gambioli</i>		Prima emissione documento complessivo secondo UNI EN ISO 9001:2015
--				

	POLITICA DELLA QUALITÀ	Rev. 00 del 18/09/2024
	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Pag. 2 di 3

ARBO S.p.A. è uno dei principali distributori italiani di soluzioni per impianti di riscaldamento, condizionamento e refrigerazione commerciale con presenza anche in Spagna e Regno Unito. Nel corso degli anni, l'azienda ha ampliato la sua gamma di prodotti, includendo soluzioni tecnologicamente avanzate per il risparmio energetico e la sostenibilità ambientale, confermando il proprio ruolo di attore responsabile e lungimirante nel settore.

La presente politica per la qualità è un'integrazione della Politica di Sostenibilità ufficializzata in prima emissione il 31/05/2024 dalla società.

Con questo documento ARBO S.p.A. assume l'impegno di avere cura degli interessi e delle aspettative di tutte le parti interessate. In particolare, la Direzione pone la massima attenzione nel rispetto delle leggi vigenti, degli impegni contrattuali assunti verso i clienti, i fornitori e i collaboratori e nel rispetto e nella tutela del benessere, della salute e della sicurezza del proprio personale.

La soddisfazione della clientela costituisce all'obiettivo strategico della gestione per la qualità di ARBO S.p.A..

Al fine di garantire la soddisfazione della clientela e di migliorare continuamente le proprie prestazioni, la Direzione ha definito la presente politica per la qualità aziendale che costituisce il riferimento per tutti i propri collaboratori e si articola sui seguenti impegni:

- I servizi professionali devono essere concepiti e sviluppati senza trascurare nessun aspetto che possa incidere negativamente sulla soddisfazione della clientela. La pianificazione dei servizi deve essere continuamente migliorata sulla base dell'esperienza acquisita e della rilevazione della soddisfazione dei clienti.
- Il processo commerciale e la selezione del personale e della catena di fornitura devono essere attuati con la consapevolezza della rilevanza e della criticità di tali attività ai fini della soddisfazione della clientela.
- Deve essere posta particolare cura nella selezione del personale e nel monitoraggio delle loro prestazioni professionali, affinché non si verifichino deviazioni dalla presente politica per la qualità. A tale scopo, ciascun collaboratore deve essere informato sui contenuti della politica e degli obiettivi per la qualità di ARBO S.p.A..
- Le risorse umane devono essere coinvolte, attraverso un'attività di formazione continua sui temi della qualità, della privacy, della salute e della sicurezza, allo scopo di migliorare la consapevolezza, in tutto l'organico, della rilevanza del proprio lavoro per la soddisfazione del cliente.
- I diversi fattori di rischio nei processi aziendali e lungo la catena del valore devono essere determinati, prevenuti e gestiti. Allo stesso tempo, le opportunità, che potrebbero avere un impatto sul raggiungimento degli obiettivi, devono essere colte.
- Le prestazioni professionali verso il cliente devono essere erogate nel rispetto degli impegni assunti nel contratto. L'accuratezza del lavoro eseguito, la riservatezza nel trattamento delle informazioni, la completezza della documentazione prodotta e la tempestività del servizio reso al cliente sono punti essenziali della politica per la qualità di ARBO S.p.A..
- Eventuali reclami, sia scritti che verbali, devono essere recepiti dall'organizzazione di ARBO S.p.A. e devono essere risolti rapidamente e analizzati per prevenire il ripetersi delle cause che li hanno generati.
- È attuato un programma di audit interno che consenta di monitorare l'efficacia del sistema di gestione ai fini del conseguimento degli obiettivi per la qualità.

	POLITICA DELLA QUALITÀ	Rev. 00 del 18/09/2024
	SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ	Pag. 3 di 3

Per rendere realizzabili tali finalità, la Direzione di ARBO S.p.A. ha deciso di:

- applicare e tenere continuamente aggiornato il sistema di gestione per la qualità, documentato in conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2015
- conseguire e mantenere la certificazione di conformità del sistema di gestione da parte dell'ente di Certificazione di terza parte
- garantire il raggiungimento degli obiettivi per la qualità e il miglioramento continuo
- pianificare gli investimenti e fornire le risorse necessarie per il miglioramento continuo della qualità.

Per rendere misurabile il miglioramento dei processi che si sviluppano all'interno di ARBO S.p.A. rispetto alle finalità enunciate, la Direzione ha definito un sistema di indicatori e stabilisce degli obiettivi annuali espressi per quanto possibile in forma quantitativa. L'effettivo raggiungimento degli obiettivi sarà controllato con periodicità almeno annuale in occasione dei riesami di direzione del sistema qualità.

La stessa Politica per la Qualità sarà oggetto di riesame annuale per riscontrarne la continua adeguatezza al fine del miglioramento delle prestazioni della Società.

La Direzione