

# COMITATO DI DIREZIONE



## La Qualità per la Soddisfazione Globale dei Clienti

Codice documento PQ03-001.06  
Revisione n° 06  
Data 19.10.2021

La Proprietà, la Direzione ed il Management del Gruppo HUBER CISAL INDUSTRIE considerano strategicamente prioritario il massimo grado di Soddisfazione dei propri Clienti, intesi come l'insieme di tutti i soggetti appartenenti all'intera filiera, dal distributore all'ingrosso, a quello al dettaglio, all'installatore, al progettista e soprattutto ai soggetti proprietario e utilizzatore finale dei Prodotti.

Il primo e in definitiva principale elemento di Soddisfazione consiste nella Qualità del Prodotto e dei Servizi connessi forniti dal Gruppo e dai suoi team prima, durante e dopo i momenti dell'acquisto e dell'installazione.

Grazie alla Qualità, associata ad adeguati servizi connessi e proposta ad un valore di prezzo adeguato ad ogni livello della filiera e del programma prodotti, si pongono le basi per le condizioni ottimali per uno sviluppo sostenibile e duraturo dell'impresa, confortato da adeguati margini economici e capacità di investimento che ne garantiscano la continuità e la prosperità nel tempo a vantaggio di tutti gli stakeholders, a cominciare dagli Azionisti e dai Collaboratori interni ed esterni e includendo l'intera filiera dei Clienti.

Per perseguire tale obiettivo strategico primario, che viene definito **“La Qualità per la Soddisfazione Globale dei Clienti”**, la Proprietà, la Direzione ed il Management ritengono fondamentale:

- 1) Offrire Prodotti e Servizi la cui Qualità sia almeno conforme ai requisiti richiesti o legittimamente attesi dai Clienti e a quelli complementari fissati dal Gruppo.
- 2) Promuovere e valutare la Soddisfazione dei propri Clienti, in un'ottica di continuità e nel quadro della ricerca di una complessiva **“Soddisfazione Globale di Clienti”**.
- 3) Perseguire un continuo monitoraggio del mercato, che permetta di cogliere le tendenze e i cambiamenti e di articolare la propria offerta in termini di Prodotto, di Servizi e di processi.
- 4) Promuovere e incrementare la competitività e la presenza del Gruppo e dei suoi Marchi sui mercati sviluppando e migliorando i Prodotti, i Servizi e i processi e pianificando iniziative mirate e tempestive.
- 5) Adeguare costantemente la propria organizzazione, i processi, la formazione dei Collaboratori e le risorse messe a disposizione, con criteri di efficienza ed efficacia e con orientamento al medio-lungo termine e alla continuità e con l'obiettivo della creazione di valore nella sostenibilità.
- 6) Strutturare un quadro complessivo di obiettivi e fattori per **“la Qualità per la Soddisfazione Globale dei Clienti”** improntati a criteri di efficienza ed efficacia e monitorare il loro perseguimento, riesaminandoli sistematicamente e mettendoli in discussione quando necessario.
- 7) Monitorare sistematicamente i processi, a cominciare dal Sistema Qualità, al fine di valutare la loro adeguatezza agli obiettivi e di promuovere il loro costante

Redatto da:  
Comitato di Direzione

Approvato da:  
Consiglio di Amministrazione – Il Presidente

<b>COMITATO DI DIREZIONE</b>	 <b>HUBER CISAL INDUSTRIE</b>
<b>La Qualità per la Soddisfazione Globale dei Clienti</b>	Codice documento PQ03-001.06 Revisione n° 06 Data 19.10.2021

miglioramento improntato a criteri di efficienza ed efficacia, per adeguarli alle mutevoli condizioni ed esigenze del mercato, dei Clienti e del Gruppo.

- 8) Indirizzare le proprie strategie, le pratiche operative e l'orientamento dei Collaboratori al perseguimento continuo e duraturo degli obiettivi fissati per la Qualità e per la **“Soddisfazione Globale dei Clienti”**, nel quadro delle misure di attuazione definite.
- 9) Essere apertamente all'ascolto e tenere nel giusto conto suggerimenti e critiche, sia interni che esterni.
- 10) Improntare sempre ogni azione alla semplicità, alla **“best practice”** e alla Qualità.

Per dare attuazione continua e duratura alle strategie coerenti con l'obiettivo de **“la Qualità per la Soddisfazione Globale dei Clienti”**, la Direzione provvede, in particolare, a mettere in opera le seguenti azioni:

- a) Identificazione e supporto del **“Rappresentante per la Qualità e la Soddisfazione Globale dei Clienti”**, cui sono delegate precise responsabilità di coordinamento e controllo delle fasi di implementazione e di gestione del Sistema Qualità e di monitoraggio continuo dell'efficacia dello stesso nel quadro degli obiettivi e delle strategie definiti, a cominciare da queste linee guida essenziali.
- b) Implementazione di un sistema organico, complessivo ed efficace di disposizioni, istruzioni e procedure documentate, nel quadro del Sistema Qualità e conformemente ai requisiti espressi dalla norma ISO 9001:2015.
- c) Promozione della responsabilizzazione e del coinvolgimento proattivo del Management e di tutti i Collaboratori nella condivisione e rispetto delle misure stabilite, nel quadro degli obiettivi e delle strategie definiti.
- d) Implementazione di un sistema di valutazione dell'adeguatezza delle competenze e delle risorse alle necessità del Gruppo in relazione agli obiettivi e strategie definiti, tramite l'identificazione di mansioni, competenze e responsabilità, e la formazione e revisione di adeguati budget economici e formativi.
- e) Formalizzazione di obiettivi coerenti a tutti i primari Responsabili Aziendali, anche nel quadro delle attività di miglioramento continuo definite nell'ambito delle attività periodiche di Riesame di Direzione.
- f) Pianificazione e attuazione di un completo programma di audit, sia interni che presso Fornitori e Collaboratori, inteso a monitorare il rispetto degli obiettivi e delle strategie definiti e a identificare le azioni da intraprendere per il miglioramento continuo dei processi, provvedendo anche a:
  - sensibilizzare e formare i Collaboratori, anche nel corso degli audit interni, relativamente agli obiettivi e strategie per la Qualità e alle

Redatto da:  
Comitato di Direzione

Approvato da:  
Consiglio di Amministrazione – Il Presidente

# COMITATO DI DIREZIONE



HUBER CISAL INDUSTRIE

## La Qualità per la Soddisfazione Globale dei Clienti

Codice documento PQ03-001.06  
Revisione n° 06  
Data 19.10.2021

loro misure di attuazione, per accrescere la cultura aziendale per **”la Qualità per la Soddisfazione Globale dei Clienti”** e stimolare e premiare l’attivazione di iniziative proattive ed azioni preventive e di miglioramento a tutti i livelli;

- sensibilizzare e coinvolgere i Fornitori, anche nel corso di visite e audit esterni, a concorrere nell’interesse comune per il raggiungimento degli obiettivi in coerenza con le strategie.
- g) Attuazione di un riesame regolare e periodico del Sistema Qualità mirato alla continua verifica di efficacia ed efficienza dei processi aziendali e del Sistema stesso ed alla loro messa in discussione e revisione quando necessario.
- h) Attuazione di sessioni ad intervalli regolari del Gruppo di Lavoro “Osservatorio Qualità”, al fine di analizzare lo stato di attuazione del Sistema Qualità e di valutare e dare seguito agli input/output relativi alla sua gestione e connessi all’interazione tra le diverse Aree Aziendali e con i Collaboratori, i Clienti, i Fornitori, i soggetti di Auditing e Certificazione.

Lo spirito e il contenuto di questo documento **“La Qualità per la Soddisfazione Globale dei Clienti”** è comunicato ed illustrato a tutti i Collaboratori HUBER CISAL INDUSTRIE e alle parti interessate rilevanti con le opportune modalità adatte alle varie categorie, ed è pubblicato sul sito web del Gruppo.

San Maurizio, 19 ottobre 2021

**Comitato di Direzione**

*Maurizio Huber*

*Alberto Huber*

*Giorgio Ziemacki*

**Il Presidente**

*Max Georg Huber*

Redatto da:  
Comitato di Direzione

Approvato da:  
Consiglio di Amministrazione – Il Presidente