

# POLITICA PER LA QUALITA'

---

Dal 1944 **SOCIETA' ITALIANA COMMERCIALE UTENSILI S.p.A.** effettua la commercializzazione all'ingrosso di utensileria ed attrezzature per macchine utensili sull'intero territorio nazionale.

Società Italiana Commerciale Utensili S.p.A. – Marchio SICUTOOL è specializzata nel commercio di utensili professionali per l'industria e l'artigianato.

Coadiuvati dagli agenti SICUTOOL, i distributori svolgono un'attività fondamentale sul territorio. Il loro servizio di prossimità, i contatti costanti, la propensione all'ascolto e alla risoluzione dei problemi creano nel tempo la vicinanza agli utilizzatori.

Per supportare e migliorare ulteriormente questo sistema di vendita la Direzione di **SOCIETA' ITALIANA COMMERCIALE UTENSILI S.p.A.** ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità; partendo dal principio che i servizi erogati ci pongono nella condizione di non avere come obiettivi del servizio solo la soddisfazione delle esigenze esplicite del Cliente, ma anche quelle di porre gli Stakeholder di fronte ad esigenze inesprese ma imposte dalle norme di legge, di Qualità, di Sicurezza ed Ambientali.

È fondamentale garantire il Cliente e gli Stakeholder il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare, tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

L'obiettivo primario della Società è quello di fornire risposte adeguate alle esigenze dei Clienti.

A livello generale gli obiettivi, che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società, e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie:

⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con i Clienti:**

- ✓ Copertura territoriale e attenzione al mercato,
- ✓ Ampiezza della gamma merceologica,
- ✓ Elevata disponibilità di articoli a magazzino,
- ✓ Qualità dei prodotti,
- ✓ Competenza del personale,
- ✓ Assistenza pre vendita con orientamento all'acquisto,
- ✓ Assistenza post vendita
- ✓ Celerità delle consegne,
- ✓ Competitività di prezzi e condizioni,
- ✓ Garantire informazione tecniche complete:
  - Sia online che tramite le tradizionali pubblicazioni cartacee,
- ✓ Prontezza nel risolvere le criticità,
- ✓ Partecipazione Open house e fiere per proporre e presentare prodotti innovativi con l'assistenza dei tecnici delle aziende produttrici,
- ✓ Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del cliente e degli stakeholder,
- ✓ Analizzare e risolvere i reclami dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo,
- ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti,
- ✓ Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.

⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con i fornitori e i partners:**

- ✓ supportare e valorizzare la rete di distributori specializzati, perché possano fornire in tempo reale all'utilizzatore il prodotto adatto alle sue esigenze;
- ✓ servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo:

## POLITICA PER LA QUALITA'

---

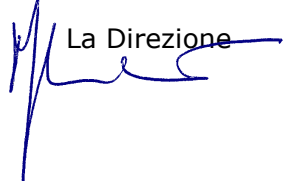
- nei servizi e nei prodotti offerti,
  - negli accordi contrattuali stabiliti,
  - nella salvaguardia dell'ambiente, dell'etica e della salute e sicurezza degli operatori coinvolti,
  - negli aspetti legali: conformità normativa e legislativa di prodotto;
- ✓ servirsi di fornitori che garantiscono un rapporto di reciproco beneficio e continuità di lavoro.

⇒ **Per quanto riguarda i rapporti con l'organizzazione interna: azionisti e dipendenti:**

- ✓ Certificare e mantenere attivo il Sistema gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.
- ✓ Garantire un adeguato equilibrio economico, patrimoniale e finanziario per potenziare lo sviluppo futuro;
- ✓ Perseguimento del miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività;
- ✓ Garantire un ambiente di lavoro confortevole e idoneo al personale;
- ✓ Garantire la solidità del posto di lavoro;
- ✓ Garantire la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- ✓ Svolgere le attività aziendali secondo procedure definite e chiare;
- ✓ Utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale;
- ✓ Garantire la qualità dei servizi eseguiti mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli;
- ✓ Operare secondo i requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- ✓ Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, sia per la salute e la sicurezza dei dipendenti e ove possibile dei terzi coinvolti nella gestione del servizio di commercializzazione ed attuare, quando previsto, la relativa mitigazione;
- ✓ Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
- ✓ Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.

La Direzione si impegna ad assicurare che la suddetta politica sia comunicata e compresa ai pertinenti livelli dell'organizzazione e disponibile alle parti interessate.

Milano, 28/02/2018

 La Direzione