



La Direzione di **METALLINEA SRL** si impegna a perseguire una politica aziendale in cui il cliente assume un ruolo centrale per il successo della propria attività e diventa perciò importante conoscerlo a fondo ed erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e mirati al raggiungimento di un'elevata "*Customer-Satisfaction*". Il raggiungimento della soddisfazione del cliente viene perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai manufatti e servizi offerti.

La soddisfazione dei clienti viene altresì perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

APPROCCIO PER PROCESSI

METALLINEA SRL identifica le diverse attività come *processi* da pianificare, controllare e migliorare costantemente ed attiva al meglio le proprie risorse per la loro realizzazione.

METALLINEA SRL gestisce i propri *processi* misurando i risultati da perseguire ed i risultati conseguiti definendo obiettivi, responsabilità e risorse impiegate e necessarie al loro raggiungimento.

LEADERSHIP

La Direzione di **METALLINEA SRL** si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione Qualità, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici aziendali.

VALUTAZIONE DEI RISCHI E DELLE OPPORTUNITÀ

METALLINEA SRL pianifica i propri processi con approccio *risk-based thinking* al fine di attuare le azioni più idonee per:

- valutare e trattare rischi associati ai processi;
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

PARTI INTERESSATE

METALLINEA SRL è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutte le parti interessate, sono elemento strategico e primario.

Promuove quindi lo sviluppo delle professionalità interne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

MIGLIORAMENTO

METALLINEA SRL si pone come obiettivo per il miglioramento le prestazioni del proprio Sistema di Gestione Qualità.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connesse ai processi aziendali, le attività di verifica ed il Riesame della Direzione, sono gli strumenti che l'azienda mette in atto per migliorarsi costantemente.

Gli obiettivi che si pone **METALLINEA SRL** sono:

- **il miglioramento dell'immagine e affidabilità**, e quindi: mantenimento e diversificazione del numero dei clienti, incremento del fatturato, controllo dei processi mirati al soddisfacimento delle richieste dei clienti (case di alta moda) e ingresso in nuove aree di mercato;
- **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, fornitori e dipendenti)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, mantenimento del livello occupazionale, continuità del lavoro, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, gestione attenta della filiera produttiva esterna;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- **l'assistenza al cliente;**

Il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la rilevazione della customer satisfaction dei clienti, l'analisi dei reclami e la valutazione dei fornitori, sarà perseguito attraverso:

- **attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;**
- **rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale ed energetica vigente;**
- **rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;**

- **efficientamento dei processi attraverso macchinari e software di ultima generazione;**
- **attività di monitoraggio sui processi affidati all'esterno;**
- **attività di monitoraggio sull'output del processo produttivo interno.**

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende accrescere l'immagine aziendale realizzando un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti e sulla "*Customer satisfaction*", facendoli divenire fattori differenzianti in un mercato competitivo, incerto e in continua evoluzione.

Lo strumento scelto per il raggiungimento della propria *Politica per la Qualità* da parte di **METALLINEA SRL**, è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Per conseguire tali obiettivi per **METALLINEA SRL**, si è dotata di una struttura organizzativa ed ha adottato un sistema di gestione aziendale in modo da:

- tenere sotto controllo i fattori che determinano il raggiungimento della qualità;
- analizzare e valutare i risultati ottenuti per individuare le azioni da implementare più idonee alla eliminazione e alla prevenzione degli aspetti non soddisfacenti;
- valorizzare e finalizzare le capacità degli individui e l'impiego delle risorse non solo al soddisfacimento dei requisiti ma al miglioramento continuo delle performance aziendali.

Ad intervalli prestabiliti, la Direzione definisce specifici obiettivi di qualità espressi in termini quantitativi e percentuali; tali obiettivi saranno formalizzati in appositi documenti di sistema, in modo da identificare le aree su cui orientare l'attenzione attraverso azioni specifiche e strategiche di medio-lungo periodo.

METALLINEA SRL



Rev. 1 del 26.06.2025