

Zephir S.p.A. considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia e promuove l'impegno a tutti i livelli dell'organizzazione; consapevole del proprio ruolo di leadership, diffonde e supporta l'impegno a soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità ed a migliorarne continuamente l'efficacia e trasmette a tutta la struttura l'importanza della gestione della conoscenza (fornire l'informazione giusta, alla persona giusta, al momento giusto).

A questo scopo è orientato il Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015. Al personale è richiesto di rispettare, nella esecuzione delle attività, quanto prescritto dal Manuale della Qualità e dalle procedure richiamate.

A tal fine essa pianifica ed attua la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate alla Qualità. Al personale è richiesto quindi di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto dal Manuale della Qualità e dalla documentazione ad esso collegata, oltre ai propri obiettivi.

Gli impegni di Politica per la Qualità vengono tradotti in un piano di obiettivi e traguardi definiti e misurabili per gli appropriati livelli dell'organizzazione.

La politica per la qualità definita dalla Direzione, coerente con la politica e la strategia generale dell'organizzazione, stabilisce i seguenti obiettivi prioritari:

- Soddisfazione dei clienti
- Qualità del prodotto e del servizio
- Sviluppo organizzativo basato sulla responsabilità singola e di gruppo
- Coinvolgimento del personale

Per ogni obiettivo vengono definiti traguardi, indicatori, eventuali programmi e responsabilità.

La Direzione si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati agli obiettivi e ai traguardi fissati, in termini di competenza, attrezzature, informazioni, risorse economiche e finanziarie, e a monitorarne costantemente l'adeguatezza.

La Direzione, intendendo basare le proprie decisioni sull'analisi di dati e informazioni, promuove all'interno dell'organizzazione un approccio metodologico incentrato sulla raccolta sistematica dei dati e sulla loro puntuale analisi.

A tale fine, la Direzione nomina il Responsabile Qualità come rappresentante della Direzione quale responsabile dell'attività di monitoraggio, mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità in funzione degli obiettivi prefissati. Il Responsabile Qualità può avvalersi della collaborazione di tutti coloro che a vario titolo o responsabilità operano in azienda.

La Direzione si impegna a riesaminare almeno una volta l'anno l'adeguatezza del Sistema di Gestione della Qualità e a dare indicazioni sulle eventuali correzioni e/o miglioramenti da apportare alla struttura del Sistema Qualità. Nell'occasione verifica inoltre il raggiungimento degli obiettivi annuali della Qualità e ne analizza gli eventuali scostamenti.

La Politica della Qualità viene periodicamente riesaminata (in occasione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità e in occasione di cambiamenti del Sistema di Gestione per la Qualità) e, quando necessario revisionata.

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica della Qualità, la Direzione incontra i Responsabili di funzione in modo da diffondere la consapevolezza del ruolo del singolo nell'organizzazione.

La pianificazione strategica e la politica per la qualità aziendale forniscono il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità.

La Direzione stabilisce questi obiettivi finalizzati al miglioramento delle prestazioni dell'azienda, con particolare riferimento ai servizi realizzati.

Gli obiettivi posti dalla Direzione sono misurabili onde realizzare un efficace ed efficiente riesame da parte della Direzione stessa.

Nel fissare gli obiettivi la Direzione prende anche in considerazione:

- le esigenze presenti e future dell'azienda e del mercato in cui opera;
- quanto di significativo emerge dai riesami della Direzione;
- le prestazioni presenti dei servizi e dei processi;
- le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi.

Gli obiettivi per la qualità sono fissati annualmente in apposita riunione congiunta della Direzione, comunicati direttamente ai responsabili affinché siano noti onde essere raggiunti, sono sempre definite le responsabilità dirette per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Annualmente gli obiettivi sono riesaminati, e se necessario revisionati.

La revisione può essere effettuata anche infra-annuale se la Direzione lo ritiene necessario in funzione di modifiche dei mercati di riferimento dell'azienda e/o di modifiche organizzative imposte da forza maggiore quali cambi personale per dimissioni, oppure nuove norme cogenti, o altra intuizione della Direzione.

Modena 01/2020

Zephir S.p.A. considers Quality a cornerstone of its strategy and promotes commitment at all levels of the organization; aware of its leadership role, disseminates and supports the commitment to meet the requirements of the Quality Management System and to continuously improve its effectiveness and transmits the importance of knowledge management to the whole organization (providing the right information , to the right person, at the right time).

The Quality Management System in compliance with the UNI EN ISO 9001 - 2015 standard is oriented towards this purpose. In carrying out the activities, personnel are required to comply with the requirements of the Quality Manual and the procedures referred to.

To this end, it plans and implements the continuous activities of involvement, training and updating of personnel at all levels and in particular those engaged in activities related to Quality. Personnel are therefore required to comply, for the activities within their competence, with the requirements of the Quality Manual and related documentation, in addition to their own objectives.

The Quality Policy commitments are translated into a plan of defined and measurable objectives and targets for the appropriate levels of the organization.

The Quality Policy defined by the Management, consistent with the organization's general policy and strategy, establishes the following priority objectives:

- Customer satisfaction
- Quality standard for product and service
- Organizational development based on individual and group responsibility
- Involvement of staff

For each objective, goals, indicators, possible programs and responsibilities are defined. The Management undertakes to make available resources and means adequate to the objectives and goals set, in terms of competence, equipment, information, economic and financial resources, and to constantly monitor their adequacy. The Management, intending to base its decisions on the analysis of data and information, promotes a methodological approach within the organization focused on the systematic collection of data and their timely analysis.

To this purpose, the Management appoints the Quality Manager as the Management representative who is responsible for monitoring, maintaining and improving the Quality System according to the set objectives. The Quality Manager can avail himself of the collaboration of all those who work in the company.

The Management undertakes to review the adequacy of the Quality Management System at least once a year and to give indications on any corrections and / or improvements to be made to the Quality System structure. In this occasion, it also verifies the achievement of the annual Quality objectives and analyzes any deviations.

The Quality Policy is periodically reviewed (in the occasion of the review of the Quality Management System and in the occasion of changes to the Quality Management System) and, when necessary, revised. In order to promote the dissemination and understanding of the Quality Policy, the Management meets the Managers in order to spread awareness of the role of the individual in the organization.

Strategic planning and corporate quality policy provide the reference framework for defining quality objectives. The Management establishes these objectives aimed at improving the performance of the

company, with particular reference to the services provided. The objectives set by the Management are measurable in order to carry out an effective and efficient review by the Management itself.

In setting the corporate objectives, the Management also takes into account:

- the present and future needs of the company and the market in which it operates;
- what is significant emerges from the Management reviews;
- the present performance of services and processes;
- the resources needed to achieve the objectives.

The quality objectives are set annually in a specific joint meeting of the Management, communicated directly to the managers so that they are known in order to be achieved, the direct responsibilities for achieving the set objectives are always defined. The objectives are reviewed annually, and revised if necessary.

The review can also be carried out within a year if the Management considers it necessary due to changes in the reference markets of the company and / or organizational changes imposed by force majeure such as personnel changes due to resignations, or new mandatory regulations, or other intuition of the Management.

Modena 01/2020