

ORG002	<b>Organizzazione generale</b>	STACI
VERSIONE 01	<b>Organizzazione</b>	Data versione: 06/11/15
Direzione generale	<b>Politica sistema di gestione qualità</b>	Pagina: 1/1

**Oggetto:** Politica sistema di gestione qualità

La Direzione ha definito il proprio impegno finalizzato al miglioramento continuo della propria organizzazione e dei servizi offerti al cliente.

Le esigenze e le aspettative del cliente vengono soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio. Staci Italia S.r.l. è inoltre consapevole che perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati può comportare il raggiungimento di significativi vantaggi commerciali ed economici.

Tutte le figure professionali devono operare per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e per il continuo rispetto degli obblighi di legge e delle prescrizioni applicabili.

L'applicazione del sistema di gestione richiede pertanto piena partecipazione, impegno ed efficace interazione di tutto il personale interno e dei fornitori a vario titolo coinvolti.

In particolare, per una corretta ed efficiente implementazione e mantenimento nel tempo del Sistema è stato nominato il Dr. Mauro Grandini quale Responsabile Assicurazione Qualità aziendale.

La continua crescita del livello di servizio verrà perseguita mediante il regolare riesame dello stesso, volto al monitoraggio degli obiettivi prestabiliti e al riconoscimento di eventuali aree di miglioramento.

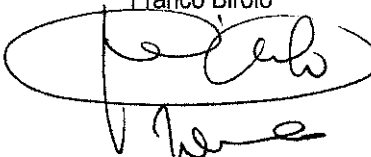
La Direzione è impegnata ad attuare, sostenere e verificare periodicamente la Politica di cui sopra, a divulgarla a tutti i soggetti che lavorano in azienda o per conto di essa.

In tale ottica la Direzione ha identificato le linee guida come direttive di indirizzo strategico, rispetto alle quali valutare le proprie performance: si veda in tal senso tabella seguente.

Il presente documento, sintesi del pensiero della Direzione, è pubblico e disponibile per la consultazione da parte di tutte le parti interessate.

Casorate Primo (Pv), 27-10-2017

Franco Birolo



ORG002	<b>Organizzazione generale</b>	STACI
VERSIONE 01	<b>Organizzazione</b>	Data versione: 06/11/15
Direzione generale	<b>Politica sistema di gestione qualità</b>	Pagina: 1/1

		ORIGINE	PROCESSO/INDIRIZZO STRATEGICO/IMPATTO AMBIENTALE/COMPLIANCE OBLIGATION	INDICATORI di performance
1	QUAL	indirizzo strategico	precisione e puntualità nell'erogazione dei servizi	Percentuale reclami complessivi mensili su totale spedizioni
2	QUAL	indirizzo strategico	velocità gestione ordine	Tempistiche ordine - preparazione: % casi entro e non oltre 1 giorno lavorativo
3	QUAL	indirizzo strategico	velocità esecuzione consegne	Tempistiche preparazione - consegna: % conformità al target per regione/tipo corriere
4	QUAL	indirizzo strategico	oculata gestione costi cooperativa	Incidenza costi cooperativa su fatturato totale
5	QUAL	indirizzo strategico	oculata gestione costi trasporto	Incidenza costi trasporto su fatturato totale
6	QUAL	indirizzo strategico	oculata gestione costi fissi	Incidenza costi fissi su fatturato totale
7	QUAL	indirizzo strategico	rispetto delle regole del sistema di gestione aziendale	n. di NC rilevate in sede di audit
8	QUAL	monitoraggio processo	fidelizzazione clienti	Scostamento fatturato fine anno rispetto a fatturato fine anno precedente, su clienti esistenti a fine anno precedente
9	QUAL	monitoraggio processo	commerciale	Scostamento fatturato new business in rapporto al budget new business
10	QUAL	monitoraggio processo	logistico	Percentuale reclami e non conformità di magazzino su totale spedizioni
11	QUAL	monitoraggio processo	trasporti	Percentuale reclami e non conformità di trasporto su totale spedizioni
12	QUAL	monitoraggio processo	amministrativo	incidenza % su fatturato del non incassato a scadenza
13	AMB	impatto ambientale	contaminazione suolo da sversamento accidentale	n. sversamenti (emergenza_1) non gestiti in giornata
14	AMB	impatto ambientale	contaminazione aria/acqua/suolo da incendio	n. incendi (emergenza_2)
15	AMB	compliance obligation	lavorare in condizioni ambientali sicure	n. non conformità ambientali registrate
16	AMB	impatto ambientale	consumo elettricità	monitoraggio consumi rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente
17	AMB	impatto ambientale	consumo gas	monitoraggio consumi rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente
18	AMB	impatto ambientale	consumo acqua	monitoraggio consumi rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente
19	AMB	compliance obligation	emissioni atmosfera (impianto riscaldamento)	n. segnalazioni di mancato rispetto parametri legge
20	AMB	compliance obligation	scarichi idrici piazzale e magazzino	n. segnalazioni di mancato rispetto parametri legge
21	AMB	impatto ambientale	produzione rifiuti	percentuale di rifiuto riciclabile su totale
22	AMB	compliance obligation	produzione rumore	n. eventi di mancato rispetto parametri legge
23	AMB	impatto ambientale	Fgas	quantità di gas reintegrata
24	AMB	compliance obligation	Infortuni sul lavoro	n. infortuni sul lavoro