

## **POLITICA DELLA QUALITA' – All.0 al Manuale della Qualità**

ProPHOS Chemicals S.r.l. ritiene che i principi relativi alla Qualità siano un modo essenziale per gestire, controllare e governare l'impresa in termini di maggior successo, al fine di garantire la qualità dei servizi forniti al cliente. L'azienda ha pertanto deciso di istituire un Sistema di Gestione per la Qualità, il cui compito è quello di tenere sotto controllo i fattori tecnici, organizzativi ed umani che possano influenzare la qualità e che sia un efficace strumento di coordinazione aziendale per fornire ai clienti servizi in linea con le loro aspettative e desideri.

La missione che la nostra organizzazione si prefigge è la fidelizzazione e la piena soddisfazione del cliente e delle parti interessate, soprattutto attraverso il rispetto del capitolato di fornitura, per quanto riguarda i tempi e la qualità del servizio. Vogliamo dunque sviluppare formulazioni più efficaci e tecnologie più efficienti, in termini di recupero di materie prime e di riduzione del consumo di risorse energetiche. Nel settore della sicurezza, vogliamo aumentare le partnership con le aziende produttrici di estintori, per migliorare le performance del sistema estintore-agente estinguente, attraverso lo scambio e la condivisione di know-how ed esperienze. Nel settore agricoltura, invece, l'intento è quello di sviluppare nuove linee di prodotti specialistici e di nicchia, occupandoci di R&D, produzione e packaging.

Per soddisfare pienamente le esigenze di una tipologia sempre più vasta di clienti, la nostra azienda deve mirare a proporsi come un partner ideale del cliente, non solo nella fase esecutiva della produzione, ma anche nella definizione delle specifiche del servizio e nella progettazione dello stesso, in funzione delle esigenze del cliente, delle relative specifiche di realizzazione e di controllo qualità.

Pertanto, per noi è fondamentale cercare di comprendere – insieme al cliente - tutti i requisiti di qualità del servizio: quelli espliciti (espressi attraverso un capitolato di fornitura o una richiesta di offerta), quelli impliciti (che il cliente ritiene ovvio che debbano essere comunque soddisfatti) e quelli latenti (che il cliente non percepisce come esigenze sino a quando non ne scopre la soddisfazione), per rendere la qualità percepita dal cliente pari od addirittura superiore alla qualità attesa, al fine di sviluppare un ottimo passaparola in merito al nostro operato.

La nostra organizzazione opera in ottica di prevenzione del rischio e gestione dello stesso, per un miglioramento continuo nella pianificazione dei propri processi e delle proprie attività. L'azienda ha altresì definito e riesamina periodicamente il contesto in cui opera, di conseguenza tutte le azioni aziendali tengono in considerazione le parti interessate e le loro aspettative.

ProPHOS Chemicals S.r.l., infine, vuole favorire la creazione di una cultura aziendale in cui vi sia rispetto della diversità, meritocrazia e benessere organizzativo a tutti i livelli.

La Qualità del servizio fornito dalla nostra organizzazione è fortemente influenzata dal fattore umano; pertanto, deve essere particolarmente curata la selezione, l'addestramento e la formazione del personale che esegue tutte le attività.

Per attuare questa Politica della Qualità, la Direzione inoltre definisce le autorità, le responsabilità, i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano il sistema di gestione per

la qualità ed assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione.

La Direzione ha altresì nominato un Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, quale suo rappresentante per verificare il corretto funzionamento del Sistema Qualità. Esso deve garantire il rispetto di quanto previsto dal Manuale della Qualità e riferire alla Direzione importanti divergenze procedurali, prestazioni del sistema di gestione per la qualità ed opportunità di miglioramento (correzioni, azioni correttive, cambiamenti radicali, innovazioni e riorganizzazioni) per l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

### **COSA CI CONTRADDISTINGUE:**

*La puntualità e la qualità del servizio, la flessibilità e tempestività delle consegne.*

*L'assistenza tecnica nelle applicazioni del prodotto.*

*La cortesia, la professionalità, l'esperienza del personale e la disponibilità ad accogliere tutte le richieste del cliente valutando l'integrazione anche di nuovi servizi.*

*L'attenzione al rispetto di tutte le norme vigenti a livello nazionale ed internazionale per garantire qualità, sicurezza e garanzia dei nostri prodotti.*

*Il laboratorio R&D e Controllo Qualità che offre i servizi di customer care, sperimentazione e progettazione di nuovi prodotti che incontrino le richieste dei clienti.*

*La vendita di prodotti in modalità terzismo, private label e co-branding.*

*La velocità e prontezza nella gestione dei reclami.*

*Il rapporto continuativo per anni con il cliente (fidelizzazione) e un'ottima comunicazione con il cliente stesso.*

*Attrezzature per le attività operative di servizio all'avanguardia ed ottimali.*

### **I NOSTRI OBIETTIVI PER LA QUALITÀ':**

*Implementare e mantenere nel tempo il Sistema di Gestione per la Qualità, certificato in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.*

*Rispettare tutti gli adempimenti normativi e legislativi vigenti nel settore.*

*Soddisfare tutti i requisiti contrattuali e le aspettative stabiliti con la committenza.*

*Migliorare la propria competitività.*

*Sviluppare la formazione e la motivazione del proprio personale.*

*Confrontarsi con modelli di riconosciuta eccellenza ed allinearsi a standard riconosciuti.*

La Direzione si impegna ad attuare ed a sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla e a verificarne periodicamente il grado di comprensione e di attuazione. Essa viene comunicata, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione e alle parti interessate rilevanti.

San Giovanni in Croce, lì 11 Gennaio 2021.

*La Direzione*  
**VANIA MANFREDI**  
**WILLIAM GRANDI**