

La scelta di introdurre all'interno della **Madilo S.r.l.** un **Sistema per la Gestione integrato qualità e salute e sicurezza** è motivata dalla sentita esigenza di regolamentare in forma chiara e univoca lo svolgimento del nostro lavoro, utilizzando un documento di riferimento (il Manuale integrato), in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse, stabilire degli obiettivi finalizzati e ridurre di conseguenza il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti tecnico/commerciali con la clientela e garantire il rispetto dei principi di salute e sicurezza per il nostro personale.

Oltre a soddisfare questi scopi primari, riteniamo che la diffusione della **Politica** possa contribuire ad elevare la cultura della qualità e della salute e sicurezza nelle persone che operano nell'azienda e per l'azienda, coinvolgendole nella conoscenza e nell'applicazione delle sue procedure, così che tutti possano concorrere alla riduzione di sprechi e difetti correlabili alla "non qualità" che inevitabilmente apportano costi aggiuntivi all'economia dell'organizzazione e all'immagine guadagnata "sul campo".

Obiettivo principale è pertanto gestire tutte le attività in essa svolte in modo da rendere il personale consapevole degli scopi prefissati, assegnando chiare responsabilità, nell'ottica di un obiettivo comune. La **Madilo** è specializzata in **Servizi di logistica, distribuzione e facchinaggio** e vanta una forte tradizione nel settore per affidabilità e serietà nel lavoro e in questa ottica è sensibile a sviluppare tecniche sempre più innovative per proporre al cliente un servizio al passo con i tempi.

Madilo è inoltre un'azienda che si affianca al cliente, ascolta le sue esigenze e cerca la migliore soluzione in ogni campo; è per questo motivo che il punto fermo nella gestione è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali reclami da parte della clientela, quale elemento di riscontro della "qualità percepita" delle attività dell'organizzazione. Tale obiettivo può essere raggiunto solo **formando ed informando non solo il personale, ma soprattutto gli outsourcer che diventano parte integrante del lavoro da svolgersi, in maniera da renderli consapevoli degli obiettivi interni e ai modi per perseguirli**, prestando inoltre attenzione alle osservazioni avanzate dagli operatori che, poiché a diretto contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

La consultazione e la partecipazione dei lavoratori diviene, in ottica di miglioramento continuo, il punto principale su cui il management aziendale fonda e basa le proprie scelte operative.

Le linee guida attraverso le quali si intende raggiungere questi obiettivi primari si possono sintetizzare in:

- ✓ Rispetto delle normative che definiscono il servizio da effettuare comprese quelle cogenti;
- ✓ Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;

- ✓ Monitoraggio costante del lavoro svolto dagli outsourcer i quali rispecchiano l'operato dell'organizzazione e dei fornitori coinvolti, attuato mediante registrazioni mirate ad attuare le specifiche competenze delle varie figure professionali operanti;
- ✓ Informazione e coinvolgimento di tutta l'organizzazione circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo del Sistema di gestione integrato;
- ✓ Azioni continue per ottimizzare l'organizzazione del lavoro e in generale delle attività che consentono lo svolgimento del lavoro;
- ✓ Formalizzare il patrimonio delle conoscenze attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività;
- ✓ Ricerca ed eliminazione costante delle non conformità nella convinzione che un problema non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita di immagine o responsabilità legale per danni procurati;
- ✓ Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori delle problematiche.

Nel caso in cui esigenze qualitative particolari scaturiscano da informazioni e considerazioni che esulano dalla richiesta effettiva del cliente, ovvero nel caso in cui tali informazioni siano correlabili a tendenze di mercato o di settore riguardanti "specifiche potenzialmente richiedibili", l'esigenza di un'appropriata pianificazione della qualità e dello sviluppo in risposta alla tendenza viene discussa tra le Funzioni primarie in sede di **Riesame del Sistema di gestione integrato**.

La Direzione è mantenuta costantemente aggiornata dal RGI sull'andamento del Sistema (anche grazie ad appropriate valutazioni statistiche sui dati di rilievo) e imposta di riflesso le proprie strategie economiche e di mercato.

Compito della Direzione è quindi quello di raccogliere tutte le informazioni, che giungono da clienti ed operatori al fine di apportare miglioramenti al servizio offerto e alla salute e sicurezza degli operatori.

In questo modo tutta l'organizzazione, partendo dalle indicazioni fornite dalla Direzione, riesce a collaborare con la Direzione stessa per riuscire ad offrire un servizio sempre costante ai livelli qualitativi richiesti dal mercato.

Pistoia 05/07/2022

La Direzione