

POLITICA PER LA QUALITÀ

Sticar, azienda specializzata da più di quarant'anni nella vendita e nel noleggio di carrelli elevatori, ha istituito e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente ai requisiti della norma ISO 9001, finalizzato alla soddisfazione dei clienti, che consente di promuovere e monitorare le attività mirate al raggiungimento degli obiettivi aziendali individuati coerentemente con quanto espresso nella presente Politica.

➤ SCOPO

Questo documento ha lo scopo di diffondere e favorire la comprensione della Politica per la Qualità a tutti i livelli dell'azienda.

➤ GENERALITÀ

La politica della qualità è il mezzo, tramite il quale la Direzione intende guidare la struttura verso il miglioramento delle proprie prestazioni. Essa è parte integrante della strategia aziendale. In effetti per la sua elaborazione sono stati presi in considerazione il livello e il tipo di miglioramenti, necessari per lo sviluppo dell'azienda, il livello, atteso o desiderato, di soddisfazione dei clienti, lo sviluppo di quanti operano all'interno della struttura, le esigenze e le aspettative della comunità, presso la quale è situata l'azienda, le risorse necessarie per eventualmente andare oltre i requisiti, espressi dalla norma, i contributi potenziali dei fornitori e dei partner.

➤ POLITICA DELLA QUALITÀ

Coerentemente con la propria strategia di sviluppo, Sticar ha quindi definito i seguenti obiettivi di politica della qualità:

1 - **perseguire la soddisfazione del cliente:**

Sticar si impegna a fornire un servizio di noleggio e vendita efficiente e pratico, proponendo una vasta gamma di carrelli elevatori e servizi, che soddisfano le esigenze di tutta la clientela di riferimento. Inoltre, si impegna a mantenere un alto livello di servizio clienti, fornendo supporto tecnico e assistenza per garantire un loro utilizzo ottimale e sicuro.

2 - **incrementare la propria presenza nel mercato dei carrelli elevatori:**

Attraverso l'espansione della rete di vendita e noleggio, Sticar mira a raggiungere una base clienti più ampia, supportata da un'offerta di soluzioni personalizzate per diverse applicazioni. L'azienda punta inoltre a consolidare la sua presenza nei mercati locali e a collaborare con il proprio partner strategico Cesab così da garantire un miglior servizio di assistenza, ricambi e supporto tecnico.

3 - **sviluppare il servizio di assistenza legato ai carrelli elevatori:**

L'azienda intende ampliare e perfezionare la rete di tecnici specializzati, assicurando interventi rapidi e risolutivi, minimizzando i tempi di fermo macchina e massimizzando l'efficienza operativa dei carrelli elevatori presso i clienti. Inoltre, Sticar promuove un programma di manutenzione preventiva e consulenza tecnica per ottimizzare le performance delle attrezzature e garantire il rispetto delle normative di sicurezza, offrendo un servizio di valore aggiunto per la totale soddisfazione del cliente.

4 - **rafforzare la professionalità e l'efficienza della propria organizzazione:**

Sticar punta a sviluppare un'organizzazione altamente qualificata, investendo in collaborazione con il proprio partner strategico nella formazione continua del proprio personale per garantire competenze tecniche e operative sempre aggiornate. Attraverso una cultura aziendale orientata alla qualità e alla collaborazione, Sticar intende rafforzare il lavoro di squadra e migliorare l'efficienza delle operazioni, ponendo la professionalità del proprio team come valore fondamentale per rispondere con prontezza e competenza alle esigenze dei clienti.

➤ **IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

La Direzione aziendale si impegna a raggiungere gli obiettivi di qualità dell'azienda attraverso l'uso degli strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità. In particolare:

- Coinvolgendo attivamente tutto il personale;
- Operando con diligenza, responsabilità, correttezza e trasparenza, soprattutto nel rapporto con i clienti e nel rispetto degli accordi contrattuali;
- Ricercando la completa soddisfazione del cliente, rispettando i requisiti contrattuali;
- Implementando e mantenendo il Sistema di Gestione per la Qualità per prevenire e correggere non conformità, migliorando il servizio;
- Rilevando e gestendo le non conformità;
- Definendo chiaramente compiti e responsabilità del personale, enfatizzando la loro importanza nella qualità del servizio.
- Effettuando riesami annuali del Sistema di Gestione Qualità per valutarne l'idoneità e l'efficacia, promuovendo il miglioramento;
- Coinvolgendo i fornitori nel miglioramento continuo della qualità;
- Promuovendo la crescita professionale dei dipendenti tramite formazione continua;
- Assicurando il rispetto dei requisiti di salute e sicurezza sul lavoro, con formazione specifica al personale.
- Sensibilizzando i clienti sulla sicurezza, offrendo corsi specifici e abilitazioni;
- Espandendo i servizi offerti ai clienti, incluso il noleggio di strumenti per piccoli interventi;
- Rendendo la Politica per la Qualità accessibile e comprensibile a tutte le parti interessate.

Al fine di garantire la continua idoneità della Politica per la Qualità, la Direzione si impegna ad emettere e riesaminare regolarmente la Politica per la Qualità in modo coerente con gli obiettivi dell'azienda, le mutate condizioni del contesto in cui l'azienda opera, i requisiti e le aspettative delle parti interessate e le strategie aziendali.

Si impegna inoltre a garantire che la Politica per la Qualità sia diffusa, compresa ed attuata a tutti i livelli dell'azienda, e a verificare periodicamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, promuovendo azioni di miglioramento atte ad incrementare il livello di soddisfazione del Cliente.

Infine, la Direzione aziendale si impegna a mettere a disposizione dell'azienda le risorse necessarie a raggiungere gli obiettivi enunciati e a supportare il personale nell'adempimento dei propri obiettivi.

Padova, 30 Ottobre 2024

La Direzione
Yann Canari

