

## **Politica per la qualità**

La Direzione LITMAT S.p.A. ha definito e formalizzato i principi generali su cui si basa la politica per la qualità. Tale documentazione è diffusa e illustrata a tutto il personale aziendale.

La politica per la qualità della LITMAT S.p.A. è sinteticamente definita e documentata nel presente paragrafo; nelle bacheche aziendali in officina e all'ingresso degli uffici è affissa una copia datata e firmata dalla Direzione.

### **PRINCIPALE OBIETTIVO AZIENDALE:**

#### **Miglioramento continuo applicato a tutti i processi aziendali**

##### **Analisi, verifica e rispetto delle condizioni contrattuali**

Da perseguire con:

- a) addestramento di tutto il personale interessato alla corretta e sistematica esecuzione delle procedure interne;
- b) utilizzo puntuale e gestione efficiente di tutta la documentazione per la qualità;
- c) miglioramento dell'organizzazione interna e della comunicazione tra le varie funzioni nell'ambito delle responsabilità definite;

Da valutare con:

- 1) audit interni condotti secondo la procedura n°.18 e conseguenti azioni correttive e loro verifica; 2) valutazione dei tempi medi di risposta alle richieste dei clienti;

##### **Progettazione, validazione e verifica periodica dei processi produttivi**

Da perseguire con:

- a) verifiche preventive all'introduzione di modifiche e all'avvio di nuovi prodotti o processi con scrupolosa esecuzione di analisi FMEA;
- b) tempestiva emissione e aggiornamento delle istruzioni di controllo;
- c) verifiche sistematiche delle capacità dei processi produttivi, sia nella fase iniziale, sia nel loro svilupparsi nel tempo.

Da valutare con:

- 1) indici di priorità di rischio delle analisi FMEA;
- 2) indici di capacità dei processi produttivi;
- 3) analisi qualitativa e quantitativa degli scarti interni;
- 4) valutazioni periodiche e riqualificazioni dei processi produttivi con conseguenti azioni correttive e loro verifica.

##### **Fabbricazione e controllo del prodotto**

Da perseguire con:

- a) applicazione sistematica dei piani di qualità definiti;
- b) efficace e sistematico utilizzo del controllo statistico di processo;

- c) verifiche sistematiche delle tolleranze naturali e delle capacità dei macchinari con riqualificazioni periodiche dei processi;
- d) manutenzioni programmate;
- e) studio ed eliminazione di tutte le condizioni critiche con utilizzo diffuso di analisi FMEA.

Da valutare con:

- 1) audit periodici delle varie componenti / parti del sistema di qualità aziendale;
- 2) monitoraggio periodico e sistematico, con apposito rapporto, degli scarti interni e dell'andamento dei valori di Cp e Cpk anche rispetto agli obiettivi prefissati;
- 3) analisi dei costi per la qualità, con particolare riferimento alla loro struttura ed alla rilevanza degli insuccessi interni ed esterni.

### **Gestione dei reclami ricevuti da cliente**

Da perseguire con:

- a) attenta analisi e definizione delle non conformità segnalate dai clienti con rapidi riscontri e, se necessario, interventi diretti presso i loro insediamenti produttivi;
- b) definizione, attuazione e verifica d'efficacia delle azioni correttive necessarie;
- c) risposte puntuali ed esaustive trasmesse nei tempi più rapidi possibile.

Da valutare con:

- 1) monitoraggio periodico e sistematico degli scarti e delle osservazioni di collaudo ricevute dai clienti;
- 2) analisi dei dati sul servizio reso ricevuti dai clienti;
- 3) analisi dei costi per insuccessi esterni, anche rispetto ai costi complessivi per la qualità.

### **Valutazione del livello di soddisfazione del cliente**

Da perseguire con:

- a) attenta analisi e definizione delle specifiche contrattuali e delle caratteristiche dei particolari da fornire;
- b) gestione efficiente del magazzino semilavorati e finiti in modo da avere rapida consegna per tutti i normalizzati gestiti a punto di riordino;
- c) frequenti contatti con i clienti per verificare l'effettiva soddisfazione e rilevare eventuali problemi;
- d) riduzione, con tendenza a zero, dei ritardi rispetto alle date di consegna concordate o indicate;

Da valutare con:

- 1) monitoraggio periodico del rispetto dei termini di consegna;
- 2) analisi dei dati sul servizio reso ricevuti dai clienti;
- 3) elaborazione e valutazione di uno specifico indice del livello di soddisfazione dei clienti.

La Direzione della LITMAT S.p.A. redige inoltre, con periodicità annuale, un piano di miglioramento della qualità coerente con gli obiettivi suindicati e contenente specifiche azioni, criteri di valutazione, responsabilità e tempi di attuazione.

Il piano è oggetto di verifiche periodiche e di aggiornamento da parte della Direzione.