

Politica della qualità

CENTRALITA' DEL CLIENTE – QUALITA' - ORIENTAMENTO AL FUTURO

La politica integrata della qualità al servizio del cliente e dell'orientamento al futuro rappresenta il pilastro portante del sistema, stabilisce un quadro di riferimento per la pianificazione degli obiettivi e fissa le linee guida della gestione.

La Politica per la Qualità dell'azienda è focalizzata sul perseguimento della piena soddisfazione, della fiducia e della fidelizzazione del cliente e delle parti interessate e sulla piena conformità e rispetto alle normative/leggi cogenti, attraverso la qualità dei prodotti forniti e l'efficienza dei servizi resi. Tiene conto del contesto interno ed esterno in cui opera, seguendone l'andamento e traendone spunto per la definizione degli obiettivi e dei rischi nell'esecuzione dei processi.

Proprio in considerazione dei recenti sviluppi tecnologici la Casa Madre ha recentemente modificato la Vision/Mission del gruppo con focus sui *PROCESSI DI DIGITALIZZAZIONE* che riportiamo di seguito:

VISION: Rendere possibile le riduzioni del consumo di energia, acqua ed emissione di CO2 con un impatto sostenibile

MISSION: Brunata ZENNER vuole essere il partner principale per prodotti, servizi e soluzioni per la digitalizzazione del settore immobiliare pubblico e privato, fornendo reti digitali, servizi e applicazioni SMART IoT per gli edifici e tutte le relative parti interessate: inquilini, proprietari, amministratori, terzi responsabili, enti pubblici.

Rendere possibile le riduzioni del consumo di energia, acqua ed emissione di CO2 con un impatto sostenibile

a. Centralità del cliente/partner

Brunata ZENNER Srl condivide le linee guida della Casa Madre – la multinazionale tedesco/danese Minol Zenner Brunata – che considera i propri clienti alla stregua di Partner attivi e propositivi, sia nello sviluppo dei prodotti, che nella messa a punto delle strategie aziendali. Qualità costante, innovazione e fiducia costituiscono la base dei rapporti commerciali e di collaborazione stabili e duraturi con i Partner nel territorio. In questo modo grazie ad un continuo flusso di informazioni siamo in grado di cogliere gli sviluppi dei mercati e rilevare velocemente i bisogni dei clienti, così da sviluppare prodotti che garantiscano il massimo beneficio ed un'ottima funzionalità.

b. Politica per la qualità - prodotti e servizi

La qualità dei prodotti e dei servizi costituisce un elemento fondamentale della politica aziendale e si basa su un appropriato utilizzo delle risorse umane a disposizione per le quali è previsto un programma di formazione continuo. La Direzione di Brunata ZENNER, in considerazione della crescente richiesta da parte del mercato di standard qualitativi consolidati è convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, si è dotata di un sistema di gestione aziendale in accordo alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015.

Il sistema contiene gli impegni per la qualità in un'ottica di orientamento al cliente ed è stato portato all'attenzione di tutto il personale mediante appositi incontri di sensibilizzazione e consegna diretta di adeguata documentazione. La Direzione Generale ha la responsabilità primaria per la

realizzazione di questo obiettivo, la predisposizione del Sistema di Gestione per la Qualità e la verifica della sua adeguatezza; fisserà gli obiettivi di miglioramento continuo e monitorare l'efficacia del loro raggiungimento. L'azienda si impegna ad effettuare attività di miglioramento e dedicare specifiche risorse per il raggiungimento degli obiettivi.

La Politica per la Qualità rappresenta un ulteriore passo per dare evidenza dell'impegno della Direzione in merito all'attuazione di tale sistema volto al miglioramento continuo dell'attività dei vari processi aziendali ed alla garanzia del rispetto dei requisiti stabiliti per la completa soddisfazione del Cliente finale e del Cliente interno.

Per conseguire la permanente ottimizzazione di tutte le proprie attività e di erogazione dei servizi con un costante adeguamento del sistema di gestione, la politica per la qualità si indirizza ai seguenti aspetti, necessari per garantirne il successo e cioè:

- a tutti i Processi aziendali per i quali vanno definiti i tipi ed i livelli di miglioramento futuri, individuandone i rischi, le opportunità e gli indicatori idonei alla loro gestione (controlli annuali di indici di performance delle procedure considerate "critiche").
 - o costante misura delle prestazioni aziendali
- alla Soddisfazione del Cliente e delle parti interessate, definendo il livello atteso e le azioni da intraprendere per il suo raggiungimento (verifica biennale del risultato tramite customer satisfaction survey).
 - o piena collaborazione con clienti e fornitori, grazie ad una comunicazione trasparente ed efficace
- al Personale dell'Azienda che, sentendosi parte di una squadra tesa al perseguimento del successo aziendale, deve trovare l'atmosfera e gli stimoli più opportuni per il suo sviluppo, la sua sicurezza ed il suo appagamento.
 - o coinvolgimento ed aggiornamento di tutti i dipendenti
- alle aspettative della Proprietà in relazione al raggiungimento del livello di ritorno desiderato rispetto alle risorse impegnate.
 - o informazioni regolari sull'andamento aziendale
- alla Gestione delle Risorse (finanziarie e umane) al fine di garantire un supporto efficace e continuativo per la crescita ed il successo dell'azienda.
 - o sistematica pianificazione delle attività per garantire una maggiore prevenzione dei problemi con Fornitori e Partner Commerciali e raggiungere elevati livelli di contributi e collaborazione al fine della crescita comune.

c. Orientamento al futuro

Brunata ZENNER Srl nell'ambito della propria mission e in un'ottica di gestione dei propri processi secondo requisiti di qualità, intende sviluppare nuovi prodotti e servizi al fine di rispondere in modo sempre più efficace e propositivo alle richieste del mercato e dei suoi clienti. Non avendo attività di R&D e di produzione dirette, Brunata ZENNER Srl da una parte integra e completa il proprio portafoglio prodotti anche mediante soluzioni locali, dall'altra fornisce costantemente input alla Casa Madre secondo indicazioni ottenute da analisi di mercato allo scopo di colmare l'eventuale gap dei prodotti mancanti.