

| | | |
|--|--|---|
|  <p><i>Passione per la pasta, amore per la vita</i></p> | QUALITA' Manuale Sistema Gestione Qualità | Numero: MQ Revisione: 12 Edizione: 24/09/2014 |
| Manuale Sistema Gestione Qualità | | Pagina: 9 di 39 |

POLITICA DELLA QUALITA'

L'adozione del Sistema di Gestione della Qualità in tutti i processi dell'azienda è una decisione strategica **del Presidente** della Zuegg SpA. **Egli stesso è il garante finale** dell'attuazione del Sistema di Gestione della Qualità e del miglioramento continuo della sua efficacia. Inoltre egli è il primo promotore della cultura e dei principi aziendali contenuti nel **Corporate Concept aziendale**.

Con il sostegno del Quality Manager e della squadra di Alta Direzione, il Presidente si impegna a:

- comunicare all'organizzazione l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente, a quelli cogenti applicabili e a quelli definiti dell'azienda;
- stabilire e attuare la politica della qualità;
- creare una cultura aziendale coerente con la politica della qualità;
- definire gli obiettivi di qualità;
- riesaminare periodicamente il Sistema di Gestione Qualità e gli Obiettivi per la Qualità con il *quality meeting* mensile ed il *management review* Semestrale;
- assicurare la disponibilità delle risorse;
- definire le responsabilità nel Sistema di Gestione della Qualità.

✓ **Customer Satisfaction Eccellente**

Accrescere la soddisfazione dei nostri clienti mediante la conformità dei prodotti ai requisiti del cliente stesso sta al centro di tutte le nostre strategie e decisioni per ottenere i risultati economici.

Per la Zuegg, customer satisfaction eccellente significa superare le aspettative qualitative del cliente in modo che il cliente/consumatore percepisca una soddisfazione, attraverso il prodotto, superiore alle sue attese.

Il consumatore finale premia la bontà e la sincerità dei prodotti che consuma. Per questo motivo il presidente dimostra particolare attenzione ai parametri sensoriali dei prodotti per il consumatori finali quali gusto, sapore, aroma, colore, consistenza, pezzatura ecc.

Il marchio Zuegg è stimato come garante di qualità, sicurezza e naturalità.

Perciò in relazione alle leggi vigenti e, nel rispetto della tradizione aziendale e delle scelte già intraprese, la Zuegg dichiara di non volere utilizzare OGM all'interno della propria filiera produttiva.

A tal fine assume questo impegno attraverso:

- capitolati di fornitura contenenti la richiesta di prodotti non OGM;
- audit presso i fornitori a rischio;
- analisi di laboratorio tramite laboratori esterni accreditati.

Inoltre, considerato il rischio per la salute del consumatore dovuto alla presenza di allergeni negli alimenti come ingredienti o come tracce, è stata adottata una politica "allergeni" basata sulla:

- severa ricerca e selezione dei fornitori;
- dettagliato studio HACCP per evitare "cross contamination";
- tempestiva e trasparente informazione con i nostri clienti sulla eventuale presenza di allergeni nei nostri prodotti.

| | | |
|---|--|---|
|  <i>Passione per la frutta, amore per la vita</i> | QUALITA' Manuale Sistema Gestione Qualità | Numero: MQ Revisione: 12 Edizione: 24/09/2014 |
| | Manuale Sistema Gestione Qualità | Pagina: 10 di 39 |

Per il buon funzionamento del sistema di gestione qualità e per una customer satisfaction di eccellenza, l'organizzazione deve garantire che:

- le risorse siano messe a disposizione;
- le risorse umane siano competenti, consapevoli e addestrate per il sistema qualità;
- siano rispettati tutti i principi base della responsabilità sociale nei riguardi delle risorse umane aziendali prediligendo rapporti commerciali con fornitori che abbiano lo stesso approccio ad esse.
- le infrastrutture e gli ambienti di lavoro siano adeguati;
- la realizzazione dei prodotti (pianificazione, processi relativi al cliente, progettazione, sviluppo, approvvigionamento, monitoraggio) avvenga con le regole della gestione di qualità;
- le misurazioni, analisi e miglioramento siano gestiti secondo le norme prestabilite.

✓ **Orientamento agli obiettivi e monitoraggio attraverso il sistema di navigazione permanente**

Orientarsi sulla competizione nei mercati per sviluppare la nostra posizione di leadership attraverso metodo, competenza e comportamento corretto.

- creare vantaggio competitivo e difenderlo;
- non accettare mai lo "status quo" perchè solo così si può migliorare;
- gestire al meglio il cambiamento;
- confrontarsi con il migliore: è attraverso il benchmarking continuo che la nostra azienda può migliorare ed anticipare la concorrenza;
- pianificare e produrre concorrenza piuttosto di pianificare contro la concorrenza.

Il Presidente, onde ottimizzare i costi e le opportunità della qualità, stabilisce nell'organizzazione aziendale la funzione del Quality Navigation System che lo sostiene nella gestione del sistema nell'organizzazione internazionale, monitorando periodicamente tutti i parametri importanti della qualità nel gruppo Zuegg.

✓ **Miglioramento continuo**

Il nostro sistema qualità deve garantire l'adozione di un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Prestiamo particolare importanza a:

- comprendere i requisiti nei processi e monitorarli;
- valutare i processi in termini di valore aggiunto;
- conseguire i risultati relativi alle prestazioni ed all'efficacia dei processi;
- migliorare continuamente i processi sulla base di misurazioni oggettive.

Il metodo nella nostra azienda è basato su:

- analisi dei dati e dei requisiti prima di
- definire gli obiettivi e
- definire le strategie e i processi;
- garantire i mezzi per
- dare attuazione ai processi
- monitorando e misurando i processi e i prodotti, onde
- adottare azioni correttive per il miglioramento continuo nei processi.

Data 24/09/14

Firma del presidente Oswald Zuegg

