

La qualità e la sicurezza in Zaitex sono sempre state considerate fattori fondamentali e strategici per la crescita e lo sviluppo dell'azienda. Qualità per perseguire in modo pianificato la soddisfazione del cliente interno ed esterno. Sicurezza dei luoghi di lavoro per garantire la tutela e la salute dei lavoratori in un ambiente sicuro.

Il campo di applicazione che caratterizza l'azienda prevede: **Commercializzazione, produzione, progettazione e sviluppo tecnico di coloranti, loro miscele ed ausiliari per l'industria tessile, conciaria, del legno, carta e settori speciali.**

**Assistenza tecnica pre e post vendita necessaria ai processi applicativi dei prodotti commercializzati.**

Gli obiettivi definiti dalla direzione di Zaitex sono riassumibili nei seguenti quattro principi generali:

- Soddisfazione del cliente esterno
- Soddisfazione del cliente interno e della situazione sociale
- Pianificazione del miglioramento continuo
- Monitoraggio del sistema e analisi dei risultati

La Direzione di Zaitex ha deciso di impegnarsi nell'obiettivo di migliorare la salute e la sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro, implementando un Sistema di Gestione delle Sicurezza e Salute sul lavoro (SGSL) secondo le Linee Guida UNI/INAIL e la Guida operativa lavoro *sicuro*; in particolare assicurando:

- che la responsabilità nella gestione del SSL riguarda intera organizzazione aziendale dal Datore di Lavoro sino ad ogni lavoratore ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- l'impegno a considerare la SSL ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale;
- l'impegno alla prevenzione;
- l'impegno a fornire risorse umane e strumentali necessarie;
- l'impegno al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- l'impegno a definire e diffondere all'interno dell'azienda gli obiettivi di SSL e i relativi programmi di attuazione;
- infine assicurando l'osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene a tutte le attività aziendali.

#### **Soddisfazione del cliente esterno:**

- Conoscenza dei requisiti di mercato e delle esigenze specifiche dei clienti;
- Continuo miglioramento dei servizi forniti, grazie ad un'attenta valutazione delle necessità del cliente sia da un punto di vista di qualità e gamma delle proposte offerte, sia da un punto di vista logistico mediante un'attenta gestione delle scorte, e del servizio di consegna;
- Attenta selezione e qualificazione dei fornitori allo scopo di ottenere migliore qualità ed affidabilità di approvvigionamento a costi vantaggiosi;
- Gestione dello standard qualitativo stabilito per ciascun prodotto;
- Tempestiva risoluzione delle non conformità e pronta collaborazione nella risoluzione dei problemi del cliente. (mediante una precisa informazione tecnico commerciale al cliente);
- Attenta e tempestiva gestione dei contatti con i clienti e i fornitori mediante personale preparato a tutti i livelli a rispondere e fornire informazioni in modo preciso, professionale e cortese;
- Continua attenzione nel sensibilizzare, anche appaltatori e fornitori, al rispetto delle politiche, delle leggi e degli impegni in materia di sicurezza adottati dall'azienda e mettendo a disposizione il piano di emergenza.

#### **Soddisfazione del cliente interno e del contesto sociale:**

- Diffusione interna della politica e degli obiettivi aziendali e informazione sui risultati raggiunti, stimolo da parte della direzione alla sensibilizzazione e al miglioramento continuo;
- Chiarezza nella distribuzione dei ruoli aziendali e delle mansioni tramite l'identificazione del coinvolgimento ai processi, la definizione di procedure ed istruzioni di lavoro chiare ed adeguate ai singoli ruoli e, grazie ad un'adeguata formazione, allo svolgimento dei propri compiti sia dal punto di vista professionale che in relazione alla gestione della qualità;
- Stimolo alla collaborazione nel migliorare sia i sistemi di lavoro e sia i prodotti (azioni preventive e correttive) ed attenzione alle proposte ed ai suggerimenti ricevuti dal personale;

- Contrastare le condizioni di vita e di lavoro di ostacolo per la salute e diffondere comportamenti individuali e stili di vita idonei. Sia garantita la consultazione dei lavoratori, anche attraverso il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, in merito agli aspetti della sicurezza e salute sul lavoro;
- Potenziare l'attività di formazione e informazione in materia di sicurezza, coinvolgendo tutti gli operatori rendendoli consapevoli dei loro obblighi individuali e dell'importanza di ogni loro azione per il raggiungimento dei risultati attesi e della loro responsabilità.

**Pianificazione del miglioramento continuo:**

- Gestione del sistema qualità secondo le ISO9001;
- Gestione del sistema di gestione della sicurezza in azienda, secondo le Linee Guida UNI INAIL – Lavoro Sicuro;
- Adeguata definizione di risorse per la gestione dei processi aziendali;
- Definizione di precise procedure ed istruzioni in tutti i ruoli aziendali e processi significativi per la qualità e sicurezza;
- Continuo controllo dei vari ambiti aziendali per identificare i pericoli delle attività e VALUTARE in modo anticipato i rischi per il personale, e per ogni nuova attività e/o processo per poter adottare soluzioni in grado di prevenire infortuni e patologie professionali.

**Monitoraggio del sistema e analisi dei risultati:**

- Applicazione costante del concetto di autocontrollo per le principali funzioni aziendali;
- Gestione dei reclami e delle lamentele dei clienti;
- Gestione delle verifiche ispettive interne della qualità e della sicurezza;
- Gestione degli indici di qualità;
- Riesame periodico del sistema da parte della direzione aziendale;
- Riesame periodico della valutazione del rischio.

Dueville, 19/07/2019

Firma DG

  
ZAITEX S.p.A.Via Dell'Artigianato, 15  
37031 POVOLARO di DUEVILLE (VI)  
E. e P. IVA 02034790242