



CERTIFICATO DI SISTEMA DI GESTIONE

Certificato n.:
CERT-02823-98-AQ-MIL-SINCERT

Data Prima Emissione:
03 aprile 1998

Validità:
15 marzo 2024 – 14 marzo 2027

Si certifica che il sistema di gestione di
KARDEX ITALIA S.p.A.
Viale Famagosta, 75 - 20142 Milano (MI) - Italia

È conforme allo Standard:
ISO 9001:2015

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:
Commercializzazione, assemblaggio, messa in servizio, manutenzione e assistenza di magazzini automatici (IAF 29 , 18)

Luogo e Data:
Vimercate (MB), 05 marzo 2024



SGQ N° 003 A
SGA N° 003 D
SGE N° 007 M
SCR N° 004 F

EMAS N° 009 P
PRD N° 003 B
PRS N° 094 C
SSI N° 002 G

Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, PRD, PRS, ISP, GIIG, LAB e LAT, di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SSI, FSM e PRD e di MRA ILAC per gli schemi di accreditamento LAB, MED, LAT e ISP

Per l'Organismo di Certificazione:
DNV - Business Assurance
Via Energy Park, 14, - 20871 Vimercate (MB) - Italy

Claudia Baroncini
Management Representative

Il mancato rispetto delle condizioni stabilite nel regolamento di certificazione potrebbe invalidare il certificato.

UNITA' ACCREDITATA: DNV Business Assurance Italy S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) - Italy - TEL: +39 68 99 905. www.dnv.it

 Viale Famagosta, 75 20142 MILANO (MI)	Politica per la qualità	Allegato 4
		Rev. 1
		15/04/2024

La Politica per la qualità è il documento dove vengono indicati i principi e le linee guida sulla base dei quali si definiscono gli obiettivi di qualità che *Kardex Italia* decide di perseguire, verificare e dimostrare al fine di garantire un miglioramento continuo dei propri processi aziendali.

La direzione di *Kardex Italia* si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno che esterno; in particolare la soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di *Kardex Italia*. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone *Kardex Italia* sono costituiti da:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato e ingresso in nuove aree di mercato;
- **la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- **l'assistenza al cliente;**
- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che saranno perseguite attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro**

il raggiungimento dei primi cinque obiettivi sarà monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami e in generale il raggiungimento e mantenimento degli obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

La Politica per la qualità è periodicamente ridiscussa ed aggiornata in modo da realizzare il miglioramento continuo perfezionando nel tempo la propria strategia di qualità.

L'Organizzazione pone altresì focus in merito al miglioramento delle proprie performance ambientali tenendo conto del "Climate Change" nel proprio contesto di riferimento.

La Direzione