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

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO

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, GHG, 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

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.

La Direzione