



## POLITICA PER LA QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015

### PREMESSA: I NOSTRI PRINCIPI.

Da oltre 40 anni, Flou S.p.a. realizza, distribuisce e vende mobili, complementi e oggetti d'arredo dal design distintivo e accurato, distinguendosi per l'innovazione, la ricerca, la scelta stilistica e l'altissima qualità. La massima soddisfazione dei nostri clienti e di tutte le parti interessate da sempre è l'obiettivo principale cui puntiamo, garantendo prodotti e servizi impeccabili. Per questo, sentiamo la necessità di definire alcuni imprescindibili principi di riferimento relativi alla nostra Politica per la Qualità.

### I CLIENTI E GLI INTERLOCUTORI SEMPRE AL CENTRO.

Ci impegniamo giorno dopo giorno a comprendere le necessità e le esigenze dei clienti e dei nostri principali interlocutori, pianificando le attività per soddisfarle al meglio.

Con la stessa attenzione operiamo nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- \_ del nostro mercato di riferimento
- \_ del paese in cui lavoriamo, osservandone con cura leggi e regolamenti
- \_ di tutte le parti coinvolte nei nostri processi, critici e non.

### L'APPROCCIO: UN PASSO DOPO L'ALTRO.

Identifichiamo le diverse attività della nostra organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente, attivando e ottimizzando le risorse per raggiungere il comune obiettivo di portarle a termine nel migliore dei modi. Siamo convinti che i processi debbano essere gestiti per ottenere i risultati attesi e che le responsabilità connesse e le risorse impiegate debbano mantenere sempre ruoli ben distinti.

### IL NOSTRO CONCETTO DI LEADERSHIP.

Ci assumiamo serenamente la responsabilità dell'efficacia del nostro sistema di gestione, rendendo sempre disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandoci che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici che definiamo attraverso il confronto e il dialogo. Siamo infatti convinti che la chiave del successo sia coinvolgere attivamente tutti i nostri interlocutori di riferimento, sostenendoli in ogni passaggio dei processi e delle attività.

### LA FILOSOFIA: VALUTARE I RISCHI E COGLIERE LE OPPORTUNITÀ.

Pianifichiamo i nostri processi con un approccio "risk-based thinking" per agire nel modo più idoneo possibile sia nella valutazione e risoluzione dei rischi che nel rinforzare e cogliere le opportunità. La nostra filosofia si ispira a un profondo senso di proattività a tutti i livelli, in particolar modo nella gestione delle nostre criticità.

### UNA LINEA DIRETTA E COSTANTE CON IL PERSONALE E GLI STAKEHOLDER.

Siamo convinti che il coinvolgimento continuo del personale e degli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, siano un elemento strategico di fondamentale importanza. Ecco perché promuoviamo lo sviluppo delle professionalità interne e ci dedichiamo con attenzione alla selezione delle collaborazioni esterne. Tutto con un unico scopo: quello di lavorare con persone competenti e motivate.

### MIGLIORARSI È LA CHIAVE.

Il nostro obiettivo è il miglioramento costante delle prestazioni del sistema di gestione.

I nostri strumenti? La valutazione preliminare dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica interna ed esterna e il riesame della Direzione. E, ovviamente, un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001. Desideriamo assicurarci che:

- \_ la Politica per la Qualità e il relativo sistema di gestione siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione
- \_ la politica sia riesaminata periodicamente dalla Direzione per verificarne l'adeguatezza
- \_ che il sistema sia sostenuto da sistematiche attività di formazione e addestramento
- \_ che questo documento sia comunicato e conosciuto al proprio interno e sia disponibile per tutti i nostri interlocutori.

Meda, giugno 2019

Flou S.p.A.  
Massimiliano Messina