La **BONTEMPI VIBO S.p.A.**, considera la qualità come sistema in grado di supportare la direzione strategica dell'azienda. Il SGQ deve pertanto risultare appropriato alla finalità dell'organizzazione, capace di comprendere il proprio contesto esterno ed interno, di esaminare le aspettative e i bisogni delle varie parti interessate, di diffondere un approccio basato sul risk based thinking a tutti i livelli, di promuovere la consapevolezza e la competenza in ogni ruolo aziendale.

L'alta direzione si impegna a definire e comprendere i requisiti del Cliente: ritiene che il SGQ deve avere come finalità quello di assicurare un orientamento continuo al cliente e al miglioramento ed al mantenimento della sua soddisfazione. Nei confronti delle principali parti interessate il SGQ opera quindi secondo queste linee guida:

Miglioramento continuo dei processi

Il modello di riferimento dell'organizzazione è un sistema integrato di processi: ogni processo aziendale deve essere costantemente sottoposto a revisione in ottica di miglioramento, con l'obiettivo di accrescere la sua efficienza e la sua efficacia in modo da assicurare nel tempo il pieno rispetto dei requisiti del cliente (sia esso esterno che interno).
Il processo di revisione dei processi deve essere sempre:

- valutato sui risultati degli indicatori di prestazione del processo
- basato su evidenze e analisi numeriche
- riferito agli output del riesame di Direzione
- riportato agli obiettivi per la qualità
- comunicato alle parti interessate.

Rapporti con i clienti

Per incontrare ed aumentare la soddisfazione del cliente è fondamentale che il SGQ promuova ed assicuri:

- la garanzia di un prodotto che per funzionalità ed affidabilità soddisfi del tutto i requisiti contrattuali e le esigenze d'uso del cliente.
- Il raggiungimento dei requisiti cogenti del prodotto richiesto dal cliente superandone l'aspettativa laddove questo risulti strategico.
- la comprensione dell'attuale esigenza e l'aspettativa futura del cliente per mantenere nel tempo la sua fiducia.
- Il rispetto degli impegni e dei tempi di consegna del prodotto.
- Il giusto prezzo al giusto livello di mercato, compatibilmente con l'andamento del costo del lavoro, dei materiali e del tasso di inflazione.

Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

I fornitori, sono un elemento essenziale all'interno delle parti interessate e concorrono al raggiungimento del successo.
L'alta direzione considera parte del campo d'azione del SGQ quello di:

- comprendere le aspettative dei fornitori promuovendo audit periodici esterni
- definire un sistema di valutazione delle prestazioni dei fornitori per assicurare forniture adeguate, allineate con l'esigenza del proprio mercato di riferimento.

Rispetto degli azionisti

Nella conduzione dell'organizzazione gli azionisti rappresentano una componente strategica il cui apporto consente di definire e perseguire gli obiettivi dell'organizzazione. E' essenziale che il SGQ riceva costantemente indicazioni sugli obiettivi dell'anno di esercizio e sui loro aggiornamenti in relazione all'andamento del mercato. Per assicurare il raggiungimento dell'aspettativa di questa parte interessata il SGQ deve monitorare gli scostamenti, rendere un feedback della situazione e proporre attraverso riunioni periodiche azioni correttive volte a correggere l'andamento laddove ve ne fosse il bisogno, ricevere il supporto degli azionisti volto ad incentivare tutte le componenti aziendali a concorrere appieno al raggiungimento degli stessi promuovendo azioni dirette.

Coinvolgimento delle persone

Il personale è parte interessata dell'organizzazione, concorre a pieno titolo al successo dell'organizzazione ed è all'interno del perimetro del SGQ.
Il SGQ deve definire e promuovere tutte le azioni che assicurano la diffusione di una cultura della consapevolezza e della competenza. Le persone vanno responsabilizzate e aiutate nel produrre valore attraverso il coinvolgimento e la formazione a tutti i livelli. Il SGQ deve intraprendere azioni:

- per monitorare la professionalità del personale
- per promuoverne la crescita professionale
- per promuovere la crescita umana degli individui
- per facilitare il raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione stessa.

Rispetto della società

Il contesto dell'organizzazione è costituito da alcune parti interessate che rappresentano la società e che appartengono al perimetro del SGQ. Si ritrovano come parti interessate le normative nazionali ed europee, le norme internazionali di prodotto, le norme internazionali sulla sicurezza, le normative per la tutela ambientale, le organizzazioni di riferimento nell'ambito dei produttori di viteria e bulloneria, la concorrenza, gli enti statali, regionali e comunali in cui operano gli stabilimenti; queste parti e le loro aspettative rappresentano la società in cui viviamo, le leggi in vigore, la politica di rispetto dell'ambiente e la politica per la sicurezza. Il SGQ nell'ottica di garantire la soddisfazione del cliente e di operare per il miglioramento deve sempre sviluppare azioni coerenti con le aspettative e i requisiti di queste parti interessate.

Direzione Generale
Vittoriano Calomeni