

	<u>QUALITY MANAGEMENT MANUAL</u>	Appendix 04 Revision: 3
	Title: QUALITY POLICY	

QUALITY POLICY

The **Quality policy** of SAMMIC, S.L. is fully aimed at the maximum fulfilment of its customers' and end users' needs and acts as a framework for developing the quality principles and setting goals for the ongoing improvement of the processes and Management System.

To achieve this, the organisation is based on the following principles:

- Commitment to meeting the needs and expectations of the parties involved, in particular the satisfaction of our customers and end users, ensuring superior quality in the products and services provided.
- Fulfilment of the applicable legal requirements and any other requirement to which the organisation subscribes.
- The management, control and effective development of all the processes that comprise the organisation, effectively assigning functions and responsibilities.
- Planning, implementing, maintaining, revising and continuously improving the Quality Management System to optimise its operation.
- Understanding Quality as a commitment to attitudes of Collaboration and Participation, and this is assumed and shared by all members of the Company.
- Close collaboration with our suppliers, as an integral and vital part of our set of processes, in the quest for ongoing improvement and customer satisfaction.

In addition, with the aim of guaranteeing that this Quality Policy is fulfilled, the Management shall define Quality Objectives that are coherent with the policy and periodically review the System to guarantee their effectiveness, to be a permanent reference point of the organisation.

The **mission** of SAMMIC, S.L., consists of the development, manufacture and marketing of equipment for the hospitality, collective and food sectors.

While the Management's **vision** is to become a global manufacturer of auxiliary equipment for commercial kitchens that is reliable, precise and productive, and provides responses adapted to the needs of Horeca and food distribution customers, and that they are supported with an accessible, quality service.

Azkoitia, 31/05/2018

POLITICA DE CALIDAD

La **Política de Calidad** de SAMMIC, S.L. está totalmente orientada a la máxima satisfacción de las necesidades de sus clientes y usuarios finales y sirve como marco de referencia para el desarrollo de los principios de calidad y establecer objetivos que permitan la mejora continua de los procesos y del Sistema de gestión.

Para su consecución la organización se basa en los siguientes principios:

- El compromiso con la Satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en especial, la satisfacción de los clientes y usuarios finales, asegurando una calidad superior de los productos y servicios prestados.
- El cumplimiento de los requisitos legales aplicables y cualquier otro requisito que la organización suscriba.
- La gestión, control y desarrollo eficaz de todos los procesos que componen la organización, asignando de manera eficaz funciones y responsabilidades.
- El planificar, implementar, mantener, revisar y mejorar continuamente el Sistema de gestión de la Calidad para optimizar su funcionamiento.
- El entendimiento de la Calidad como un compromiso de actitudes de Colaboración y Participación, y es asumida y compartida por todos los miembros de la empresa.
- La estrecha colaboración de nuestros proveedores, como parte integrante y vital del conjunto de nuestros procesos, en la búsqueda de la mejora continua y en la Satisfacción de los clientes.

Además, con el objetivo de garantizar que esta Política de Calidad se cumple, la Dirección se compromete a definir unos objetivos de Calidad coherentes con su política y a revisar periódicamente el Sistema para garantizar su eficacia, para que sea un punto de referencia permanente de la organización.

La **misión** de SAMMIC, S.L. consiste en el desarrollo, fabricación y comercialización de equipos para la Hostelería, Colectividades y Alimentación.

Mientras que la **visión** de la Dirección es la de convertirse en un fabricante global de equipos auxiliares de cocina profesional, fiables, precisos y de productividad, que dan respuestas adaptadas a las necesidades de clientes Horeca y distribución alimentaria, y que son apoyados con un servicio cercano y de calidad.

Azkoitia, el 31/05/2018

POLITIQUE QUALITÉ

La **politique qualité** de SAMMIC, S.L. est totalement orientée vers la satisfaction maximale des besoins de ses clients et utilisateurs finaux, sert de point de référence pour le développement des principes de qualité ainsi que pour fixer des objectifs permettant l'amélioration continue des processus et du système de gestion.

Pour y parvenir, l'organisation est basée sur les principes suivants :

- L'engagement en faveur de la satisfaction des besoins et des attentes des parties intéressées, notamment, la satisfaction des clients et des utilisateurs finaux, en assurant une qualité supérieure des produits et services fournis.
- Le respect des obligations légales applicables et de toute autre obligation approuvée par l'organisation.
- La gestion, le contrôle et le développement efficaces de tous les processus composant l'organisation, en attribuant de manière efficace des fonctions et des responsabilités.
- La planification, la mise en œuvre, le maintien, le contrôle et l'amélioration continue du système de gestion de la qualité pour optimiser son fonctionnement.
- La compréhension de la qualité comme étant un engagement de comportements de collaboration et de participation, est qui est admise et partagée par tous les membres de l'entreprise.
- L'étroite collaboration avec nos fournisseurs, comme étant partie intégrante et essentielle de l'ensemble de nos processus, dans la recherche de l'amélioration continue et dans la satisfaction des clients.

De plus, afin de garantir que cette politique qualité soit respectée, la direction s'engage à définir des objectifs de qualité cohérents avec sa politique et à réviser le système de manière périodique pour garantir son efficacité, pour que ce soit un point de référence permanent de l'organisation.

La **mission** de SAMMIC, S.L. consiste à développer, fabriquer et commercialiser des équipements pour l'hôtellerie, les collectivités et la restauration.

Alors que la **vision** de la direction est de devenir un fabricant mondial d'équipements/d'accessoires de cuisine professionnels, fiables, précis et productifs, qui offrent des réponses adaptées aux besoins des clients Horeca et de la distribution alimentaire, et qui sont basés sur un service de proximité et de qualité.

À Azkoitia, le 31 mai 2018

	<u>LEITFADEN ZUM QUALITÄTSMANAGEMENT</u>	Anhang 04 Revision: 3
	Titel: QUALITÄTSRICHTLINIE	

QUALITÄTSRICHTLINIE

Die **Qualitätsrichtlinie** von SAMMIC, S.L. orientiert sich gänzlich an der maximalen Befriedigung der Bedürfnisse seiner Endkunden und -benutzer. Sie dient als Referenzrahmen für die Entwicklung des Qualitätsprinzips und zur Erstellung von Zielen, die eine fortlaufende Verbesserung der Prozesse und des Managementsystems ermöglichen.

Zur Erreichung basiert die Organisation auf folgenden Prinzipien:

- Dem Versprechen zur Befriedigung der Bedürfnisse und Erwartungen der betroffenen Parteien, insbesondere die Zufriedenheit der Endkunden und -benutzer, um eine Spitzenqualität der angebotenen Produkte und Dienstleistungen zu gewährleisten.
- Der Erfüllung der anwendbaren gesetzlichen Anforderungen und sämtlichen anderen Anforderungen, denen sich die Organisation verpflichtet.
- Dem effizienten Management, der Kontrolle und der Entwicklung aller Prozesse, die Bestandteil der Organisation sind, um Funktionen und Verantwortungen effizient zuzuweisen.
- Dem kontinuierlichen Planen, Implementieren, Beibehalten, Überprüfen und Verbessern des Qualitätsmanagementsystems, um seine Funktionsfähigkeit zu optimieren.
- Dem Qualitätsverständnis als ein Engagement in den Bereichen Zusammenarbeit und Beteiligung, das von allen Mitgliedern des Unternehmens übernommen und geteilt wird.
- Der engen Zusammenarbeit unserer Lieferanten als fester und wichtiger Bestandteil der Gesamtheit unserer Prozesse auf der Suche nach der kontinuierlichen Verbesserung und der Zufriedenheit unserer Kunden.

Außerdem verpflichtet sich die Leitung im Namen der Einhaltung dieser Qualitätsrichtlinie dazu, Qualitätsziele zu definieren, die mit ihrer Richtlinie kohärent sind sowie das System periodisch zu überprüfen, um seine Effizienz sicherzustellen. Das Ziel ist es, dass diese Richtlinie ein dauerhafter Bezugspunkt der Organisation ist.

Die **Mission** von SAMMIC, S.L. ist die Entwicklung, Herstellung und Kommerzialisierung von Geräten für das Gastgewerbe, Gemeinschaften und die Lebensmittelbranche.

Die **Vision** der Leitung ist es, zu einem globalen Hersteller für zuverlässige, genaue und produktive Hilfsgeräte für die professionelle Küche zu werden. Diese Geräte sollen die individuellen Bedürfnisse der Kunden in den Bereichen Horeca und Lebensmitteldistribution befriedigen. Außerdem möchte das Unternehmen seine Kunden mit einem nahen Qualitätsservice unterstützen.

Azkoitia, 31.05.2018

	<u>MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ</u>	Allegato 04 Revisione: 3
	Titolo: POLITICA DELLA QUALITÀ	

POLITICA DELLA QUALITÀ

La **Politica della Qualità** di SAMMIC, S.L. è totalmente orientata alla massima soddisfazione delle esigenze dei propri clienti e degli utenti finali e serve come quadro di riferimento per lo sviluppo di principi di qualità e per stabilire obiettivi che consentano il miglioramento continuo dei processi e del Sistema di gestione.

A tal fine, l'organizzazione si basa sui seguenti principi:

- Impegno per la soddisfazione dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate, in particolare la soddisfazione dei clienti e degli utenti finali, garantendo una qualità superiore dei prodotti e dei servizi forniti.
- Conformità ai requisiti legali applicabili e a qualsiasi altro requisito che l'organizzazione sottoscriva.
- Gestione, controllo e sviluppo efficace di tutti i processi che compongono l'organizzazione, assegnando efficacemente funzioni e responsabilità.
- Pianificare, implementare, mantenere, rivedere e migliorare continuamente il Sistema di gestione della qualità al fine di ottimizzarne il funzionamento.
- Concepire la Qualità come impegno ad atteggiamenti di collaborazione e partecipazione, impegno assunto e condiviso da tutti i membri dell'azienda.
- Stretta collaborazione dei nostri fornitori, come parte integrante e vitale dell'insieme dei nostri processi, nella ricerca del miglioramento continuo e della soddisfazione del cliente.

Inoltre, al fine di assicurare il rispetto della presente Politica della qualità, la Direzione si impegna a definire obiettivi di qualità coerenti con la propria politica e a rivedere periodicamente il Sistema per assicurarne l'efficacia, in modo che diventi un punto di riferimento permanente per l'organizzazione.

La **mission** di SAMMIC, S.L. consiste nello sviluppo, nella produzione e nella commercializzazione di attrezzature per l'ospitalità, le collettività e il cibo.

Mentre la **vision** della Direzione è quella di diventare un produttore globale di attrezzature accessorie per cucine professionali, affidabili, accurate e produttive, che diano risposte adeguate alle esigenze dei clienti Horeca e della distribuzione alimentare, e che siano supportate da un servizio attento e di qualità.

Azkoitia, 31/05/2018

POLÍTICA DE QUALIDADE

A **Política de Qualidade** da SAMMIC, S.L. está totalmente centrada na máxima satisfação das necessidades dos seus clientes e utilizadores finais e serve de referência para o desenvolvimento dos princípios de qualidade e para estabelecer objetivos que permitam a melhoria contínua dos processos e do Sistema de gestão.

Para a sua consecução, a organização baseia-se nos seguintes princípios:

- O compromisso com a Satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas, nomeadamente, a satisfação dos clientes e utilizadores finais, garantindo uma qualidade superior dos produtos e serviços prestados.
- O cumprimento dos requisitos legais aplicáveis e qualquer outro requisito subscrito pela organização.
- A gestão, o controlo e o desenvolvimento eficaz de todos os processos que compõem a organização atribuindo de forma eficaz funções e responsabilidades.
- Planear, implementar, manter, rever e melhorar continuamente o Sistema de gestão da Qualidade para otimizar o seu funcionamento.
- Entender a Qualidade como um compromisso de atitudes de Colaboração e Participação, sendo assumida e partilhada por todos os membros da empresa.
- A estreita colaboração dos nosso fornecedores, enquanto parte integrante e vital do conjunto dos nosso processos, na procura da contínua melhoria e da Satisfação dos clientes.

Além disso, com o objetivo de garantir que esta Política de Qualidade se cumpra, a Direção compromete-se a definir uns objetivos de Qualidade coerentes com a sua política e a rever periodicamente o Sistema para garantir a sua eficácia e para que seja um referente permanente da organização.

A **missão** da SAMMIC, S.L consiste no desenvolvimento, fabrico e comercialização de equipamentos para a Hotelaria, Coletividades e Alimentação.

Por sua vez, a **visão** da Direção é a de se tornar num fabricante global de equipamentos auxiliares de cozinha profissional, fiáveis, precisos e produtivos que dão respostas adaptadas às necessidades dos clientes Horeca e da distribuição alimentar, apoiados por um serviço de proximidade e de qualidade.

Azkoitia, a 31/05/2018