



CORATO S.R.L.

POLITICA DELLA QUALITÀ

Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla UNI EN ISO 9001:2015

Ed.	Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Approvazione
2	0	14/05/2026	Nuova edizione: aggiornamento ISO 9001 e integrazione temi clima, diritti umani, inclusione, etica, benessere organizzativo e relazioni comunitarie	RGQ	AU

Impegno della Direzione

CORATO S.r.l., con sede in Strada Campomorto, 221, 04100 Borgo Le Ferriere (LT), opera nei servizi di vendita, noleggio, manutenzione, riparazione e allestimento di carrelli elevatori e macchine per la movimentazione delle merci. La Direzione considera la qualità dei prodotti e dei servizi, la soddisfazione del Cliente, la correttezza dei comportamenti e la crescita responsabile dell'organizzazione elementi essenziali per consolidare la propria presenza nel mercato e per generare valore duraturo per clienti, lavoratori, fornitori e comunità di riferimento.

La presente Politica definisce gli indirizzi generali del Sistema di Gestione per la Qualità di CORATO S.r.l. e costituisce il quadro di riferimento per stabilire obiettivi misurabili, coerenti con il contesto aziendale, con i requisiti applicabili e con le aspettative delle parti interessate. Essa è comunicata, resa disponibile e riesaminata periodicamente affinché rimanga adeguata alle strategie aziendali, all'evoluzione normativa, ai cambiamenti del mercato, alle esigenze dei Clienti e ai fattori interni ed esterni, compresi quelli connessi al cambiamento climatico.

Orientamento al Cliente e qualità del servizio

La fedeltà e la soddisfazione dei Clienti sono alla base della reputazione di CORATO S.r.l. Le relazioni commerciali devono essere improntate a disponibilità, trasparenza, onestà, integrità, rispetto degli impegni assunti e capacità di risposta tempestiva. L'Organizzazione si impegna a fornire prodotti e servizi affidabili, sicuri, conformi ai requisiti contrattuali, tecnici e cogenti applicabili, curando in modo particolare la qualità dell'assistenza tecnica, la puntualità degli interventi, la correttezza delle informazioni fornite, la gestione dei reclami e la continuità della relazione con il Cliente.

Nell'ambito della propria missione aziendale, CORATO S.r.l. considera il miglioramento della qualità dei servizi un impegno centrale per assicurare la piena soddisfazione del Cliente e per rafforzare la competitività dell'impresa. Tale impegno si realizza mediante il consolidamento dei Clienti acquisiti, l'acquisizione di nuovi Clienti, il monitoraggio della soddisfazione e della fidelizzazione, la tempestività nella gestione delle richieste, la disponibilità di ricambi in tempi ragionevoli e il controllo dei processi che influenzano direttamente la qualità del servizio.

Miglioramento continuo, processi e conformità

CORATO S.r.l. si impegna a mantenere e migliorare con continuità il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, mediante l'applicazione del Manuale, delle procedure, delle istruzioni operative e delle registrazioni previste dal sistema documentale. Il miglioramento continuo è perseguito attraverso la definizione di obiettivi e indicatori, il monitoraggio dei processi, l'analisi dei dati, la gestione delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive, gli audit interni, la valutazione dei fornitori e il riesame periodico della Direzione.

La qualità è riconosciuta come responsabilità condivisa da tutti i livelli dell'Azienda. Ogni funzione, per quanto di competenza, contribuisce alla corretta identificazione dei requisiti, alla pianificazione delle attività, al controllo dell'erogazione del servizio, alla conservazione delle informazioni documentate, alla prevenzione degli errori e alla proposta di soluzioni migliorative. Le responsabilità e le modalità operative connesse alla qualità del prodotto e del servizio sono definite nel Manuale e nelle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità.

Cambiamento climatico e continuità operativa

La Direzione riconosce che il cambiamento climatico può costituire un fattore rilevante per il contesto dell'Organizzazione, per la continuità dei servizi, per la disponibilità dei ricambi, per la gestione dei tempi di consegna, per la sicurezza e affidabilità delle attività presso i Clienti, per la pianificazione degli interventi e per le aspettative delle parti interessate. Per tale motivo CORATO S.r.l. valuta, nell'ambito dell'analisi del contesto, della gestione dei rischi e opportunità e del riesame della Direzione, se e in che misura i fattori climatici possano influenzare la capacità dell'Azienda di fornire prodotti e servizi conformi.

L'Organizzazione promuove un approccio responsabile nell'uso delle risorse, nella gestione delle attrezzature, nella manutenzione dei mezzi, nella riduzione degli sprechi e nella scelta di soluzioni operative che possano contribuire, per

quanto applicabile alla propria realtà, a una maggiore efficienza e resilienza. Tali aspetti sono considerati in coerenza con gli obiettivi di qualità, con la sostenibilità dei processi e con le esigenze dei Clienti.

Diritti umani, inclusione e contrasto a discriminazioni e molestie

CORATO S.r.l. fonda le relazioni interne ed esterne sul rispetto della dignità della persona, dei diritti umani, della legalità, della correttezza e dell'equità. L'Organizzazione non tollera comportamenti discriminatori, offensivi, vessatori o molesti, né atteggiamenti che possano compromettere la libertà, la dignità, la sicurezza psicologica o la partecipazione delle persone alla vita aziendale. Sono contrari alla presente Politica comportamenti discriminatori fondati, a titolo esemplificativo, su genere, età, origine, nazionalità, lingua, convinzioni personali, condizioni familiari, disabilità, orientamento personale, ruolo, livello contrattuale o qualunque altra condizione individuale non pertinente rispetto alle competenze e alle responsabilità lavorative.

La Direzione promuove un ambiente di lavoro rispettoso, collaborativo e inclusivo, nel quale le persone siano valutate in base a competenze, responsabilità, comportamenti e risultati, e nel quale siano contrastate molestie, linguaggi inappropriati, pressioni indebite, ritorsioni e condotte lesive della dignità personale. L'importanza della parità di genere è riconosciuta come elemento di equilibrio organizzativo, correttezza gestionale e valorizzazione dei talenti, da perseguire attraverso pari opportunità, criteri trasparenti di selezione e sviluppo, rispetto dei ruoli e attenzione alla conciliazione tra esigenze lavorative e personali, nei limiti delle possibilità organizzative aziendali.

Correttezza dei comportamenti e cultura etica aziendale

La reputazione di CORATO S.r.l. dipende anche dalla correttezza dei comportamenti adottati nei rapporti con Clienti, fornitori, collaboratori, istituzioni e comunità locale. La Direzione richiede a tutto il personale e ai soggetti che operano per conto dell'Azienda comportamenti improntati a integrità, lealtà, buona fede, riservatezza, rispetto delle regole, prevenzione dei conflitti di interesse e tutela del patrimonio aziendale e della proprietà del Cliente.

La cultura etica aziendale si traduce nella capacità di assumere decisioni coerenti con i valori dichiarati, di comunicare in modo trasparente, di segnalare tempestivamente anomalie o criticità, di rispettare gli impegni presi e di collaborare alla prevenzione di comportamenti non conformi. La Direzione promuove la consapevolezza che la qualità non dipende solo dalla conformità tecnica del prodotto o del servizio, ma anche dal modo in cui il servizio viene progettato, comunicato, erogato e migliorato nel rapporto quotidiano con il Cliente e con le altre parti interessate.

Formazione, sviluppo e benessere organizzativo

CORATO S.r.l. considera la competenza delle persone un fattore essenziale per garantire qualità, sicurezza, affidabilità e continuità del servizio. La Direzione si impegna a individuare le esigenze di formazione e addestramento, a favorire lo sviluppo delle competenze tecniche, organizzative e comportamentali e a verificare l'efficacia delle attività formative svolte, con particolare attenzione alle figure che operano nella manutenzione, nell'assistenza tecnica, nella gestione dei rapporti con i Clienti, nel magazzino, negli approvvigionamenti e nelle attività amministrative e commerciali.

L'Organizzazione promuove condizioni di benessere organizzativo fondate su comunicazione chiara, collaborazione, rispetto dei ruoli, ascolto delle esigenze operative, prevenzione dei conflitti, attenzione ai carichi di lavoro e disponibilità di risorse adeguate. Il benessere organizzativo è considerato un presupposto per la qualità del servizio, poiché persone informate, competenti e rispettate sono maggiormente in grado di prevenire errori, gestire criticità, proporre miglioramenti e contribuire alla soddisfazione del Cliente.

Fornitori, relazioni comunitarie e responsabilità verso il territorio

CORATO S.r.l. considera i fornitori e i partner operativi parte integrante della qualità del servizio reso al Cliente. Per questo motivo l'Organizzazione seleziona, valuta e monitora i fornitori rilevanti sulla base della loro capacità di garantire prodotti, ricambi, servizi e supporti conformi ai requisiti richiesti, prestando attenzione non solo agli aspetti tecnici ed

economici, ma anche all'affidabilità, alla correttezza, al rispetto delle regole e alla capacità di collaborare in modo responsabile.

L'Azienda riconosce inoltre l'importanza delle relazioni comunitarie e del proprio radicamento territoriale. Operare in modo corretto significa contribuire, per quanto possibile, alla fiducia del mercato locale, alla sicurezza nell'utilizzo dei mezzi di movimentazione, alla continuità dei servizi erogati ai Clienti e alla costruzione di rapporti trasparenti con il contesto economico e sociale in cui l'Organizzazione è inserita.

Obiettivi, riesame e comunicazione della Politica

Gli obiettivi della presente Politica e i relativi indicatori sono definiti e aggiornati nell'ambito del documento "Obiettivi e Indicatori" e del periodico Riesame della Direzione. Tali obiettivi possono riguardare, tra gli altri aspetti, la soddisfazione del Cliente, la riduzione dei reclami e delle non conformità, il rispetto dei tempi di intervento e consegna, l'efficacia delle azioni correttive, la qualificazione dei fornitori, il miglioramento delle competenze, la qualità della comunicazione interna, la prevenzione dei comportamenti non coerenti con i valori aziendali e la valutazione dei rischi e opportunità connessi al contesto, inclusi quelli climatici ove rilevanti.

La Direzione assicura che la presente Politica sia comunicata al personale, resa disponibile alle parti interessate pertinenti e compresa nei suoi principi essenziali. Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità supporta la Direzione nel mantenimento, nel monitoraggio e nel miglioramento del sistema, riferendo periodicamente sull'andamento delle prestazioni, sulle criticità rilevate e sulle opportunità di miglioramento.

Borgo le Ferriere (LT), 03/02/2026

L'Amministratore Unico



CORATO S.r.l.
Sede: LATINA - Via E. Ciccotommaso
BORGOLEFERRIERE (LT) - P.A. 01422930592
Tel. 0773.458758 - Fax 0773.458759