



## POLITICA PER LA QUALITA' – QUALITY POLICY

CSQA ritiene che la certificazione in genere e, soprattutto, la **certificazione accreditata** rappresenti lo strumento per eccellenza a servizio delle aziende clienti per facilitare la circolazione e le esportazioni di beni e servizi di qualità e più sicuri, per creare valore e per accedere in maniera più diretta al mercato globale, alimentando in questo modo la **fiducia** e la **garanzia** nei confronti dei **consumatori**.

Questo pensiero, ha sempre accompagnato CSQA sin dalla scelta iniziale di posizionamento nei mercati/settori di riferimento quale **Società di certificazione** piuttosto che di consulenza e così nel prosieguo di tutta la sua crescita esperienziale in questo settore, fino all'attuale ruolo di **leadership** a livello nazionale e internazionale nei settori "agricoltura" e "alimenti e bevande".

La strada percorsa in questi anni di esperienza, ormai trentennale, è sempre stata chiaramente indicata da punti fermi e imprescindibili. Essi, nel tempo, ci hanno permesso di non deviare mai dai ns. obiettivi fondamentali e di incontrare le esigenze di una clientela sempre più vasta e differenziata, sviluppando i ns. servizi (certificazione, auditing e formazione) in numerosi settori e ottenendo importanti accreditamenti e riconoscimenti di valore europeo e internazionale.

Ci riferiamo ai nostri **Valori**:

- *competenza, etica, passione e integrità*
- *impegno costante nell'innovazione per anticipare il cambiamento*
- *terzietà a sostegno della qualità agroalimentare e dell'eccellenza italiana in generale*
- *lavoro di squadra e gestione condivisa*
- **responsabilità verso l'ambiente, la società e i diritti della persona**

L'applicazione giornaliera di questi Valori si esplica operativamente nell'attuazione di quella che è la ns.

**Mission** aziendale, ovvero: "*Affiancare le imprese con **soluzioni professionali e specializzate** in percorsi di crescita attraverso servizi di certificazione e formazione orientati alla creazione di **valore***"

Ci proiettiamo concretamente verso il futuro, attraverso la ns. **Vision**, in quanto: "*Crediamo nella*

CSQA believes that certification in general and, above all, **accredited certification** represents the best tool at the service of client companies to facilitate the circulation and exports of quality and safer goods and services, to create value and to have a more direct access to the global market, thus nourishing **trust** and **guarantee** towards **consumers**.

This thought has always accompanied CSQA right from the initial choice of positioning in the reference markets / sectors as a **certification Company** rather than a consulting company and so in the continuation of all its experiential growth in this sector, up to the current **leadership** role at a national and international level in the "agriculture" and "food and beverage" sectors.

The road traveled in these years of experience, now thirty years long, has always been clearly indicated by firm and essential points. Over time, they have allowed us to never deviate from our fundamental objectives and to meet the needs of an increasingly vast and differentiated client base, developing our services (certification, auditing and training) in different sectors and obtaining important accreditations and awards of European and international value.

I refer to our **Values**:

- *competence, ethics, passion and integrity*
- *constant commitment to innovation to anticipate change*
- *impartiality in support of agri-food quality and Italian excellence in general*
- *teamwork and shared management*
- **responsibility towards the environment, society and human rights**

The daily application of these values is operationally carried out in the implementation of what is our Company **mission**, namely: "*Supporting companies with **professional and specialized solutions** in growth paths through certification and training services aimed at creating **value***"

We concretely project ourselves towards the future, through our **Vision**, as: "*We believe in the*

*crescita del Sistema Italia attraverso la cultura della qualità e dell'innovazione".*

Nel rispetto di quanto in precedenza riportato, il **Sistema di Gestione di CSQA** è orientato a salvaguardare e garantire i seguenti aspetti:

- la conformità alle norme di riferimento per la costituzione e l'attività degli Organismi di Certificazione e di Ispezione allo scopo di ottenere e mantenere gli accreditamenti/autorizzazioni richiesti;
- l'attuazione di quanto sopra riportato garantendo la competenza a ogni livello, in particolare attraverso:
  - la formazione e l'informazione pianificata del personale operativo;
  - l'utilizzo di laboratori di prova accreditati/qualificati;
  - l'utilizzo di personale qualificato (valutatori, ispettori, esperti tecnici, ecc.) che sia in possesso dei requisiti di competenza e caratteristiche personali previsti dalle normative internazionali e nazionali e/o, nel caso di attività ispettiva espletata per conto terzi, dei requisiti richiesti dalla Committenza o con questa concordati. Allo scopo essi sono oggetto di selezione e monitoraggio per valutare tali caratteristiche, nonché di formazione pianificata durante il periodo nel quale operano per conto di CSQA;
- l'indipendenza e l'imparzialità delle funzioni e del personale impiegato nella attività di certificazione/ispezione, in particolare attraverso:
  - la distinzione e l'assoluta indipendenza e imparzialità delle funzioni proponenti e deliberanti la certificazione;
  - la costituzione del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, quale elemento rappresentativo delle parti interessate e elemento di garanzia della terzietà, dell'imparzialità e dell'indipendenza di CSQA, e la sua assoluta libertà di intraprendere azioni indipendenti (es. informare le autorità, gli Organismi di accreditamento) qualora CSQA non tenga

*growth of the Italian system through the culture of quality and innovation".*

Consistent with the above, **CSQA Management System** is aimed at safeguarding and guaranteeing the following aspects:

- compliance with the reference standards for the establishment and activity of the Certification and Inspection Bodies in order to obtain and maintain the required accreditations / authorizations;
- the implementation of the above, ensuring competence at every level, and especially through:
  - training and planned information for operating personnel;
  - the use of accredited / qualified testing laboratories;
  - the use of qualified personnel (auditors, inspectors, technical experts, etc.) who possess the requisites of competence and personal characteristics required by international and national regulations and / or, in the case of inspection activities carried out on behalf of third parties, of requirements requested by the Client or agreed with it. For this purpose, personnel is subject to selection and monitoring to evaluate these characteristics, as well as training planned during the period in which they operate on behalf of CSQA;
- the independence and impartiality of the functions and personnel employed in the certification / inspection activity, in particular through:
  - the separation and absolute independence and impartiality of the functions proposing and approving the certification;
  - the establishment of the Committee for the Safeguard of Impartiality, as a representative element of the interested parties and an element of guarantee of CSQA's impartiality and independence, and its absolute freedom to undertake independent actions (e.g. inform the authorities, Accreditation Bodies) if CSQA does not take into account the indications

- conto delle indicazioni fornite in termini di salvaguardia dell'imparzialità;
- un strutturato assetto organizzativo;
  - l'utilizzo di procedure documentate;
- l'assoluta trasparenza delle attività di certificazione e di ispezione attraverso in particolare:
- l'applicazione delle specifiche di spesa, stabilite da proprie tariffe approvate dagli organi responsabili, garantendone l'equità ed uniformità;
  - il rispetto dei tempi previsti nelle procedure per l'espletamento delle attività di istruttoria, ispezione, certificazione e sorveglianza;
  - il rispetto delle condizioni di fornitura dei servizi di certificazione e ispezione da parte dei Richiedenti/Organizzazioni e di CSQA stesso;
  - la garanzia che qualsiasi soggetto che ne abbia i requisiti e che richieda un servizio, possa accedere agli schemi di certificazione e ispezione (fatte salve le esclusioni di cui sopra);
  - la costituzione di un Comitato di Appello indipendente, per la gestione dei ricorsi riguardanti l'attività di certificazione, evitando comunque, il più possibile il verificarsi di situazioni che possano originare motivi di ricorso al Comitato di Appello da parte di Richiedenti/Organizzazioni o di terzi;
  - l'accettazione dei giudizi espressi dal Comitato di Appello e la messa in atto delle azioni conseguenti;
  - la ricerca della massima soddisfazione dei Richiedenti/Organizzazioni relativamente alla attività di certificazione e di ispezione, mediante:
    - accesso allo strumento del reclamo da parte di Richiedenti/Organizzazioni, con risposte rapide e adeguate,
    - individuazione delle azioni adeguate a migliorare nel tempo il servizio reso, anche mediante l'utilizzo di questionari per la valutazione della customer satisfaction;
- la verifica del rispetto di quanto previsto nella presente Politica della qualità e del grado di
- provided in terms of safeguarding impartiality;
- a structured organization;
  - the use of documented procedures;
- the absolute transparency of the certification and inspection activities through:
- the application of a pricelist, established internally and approved by the responsible bodies, ensuring their fairness and uniformity;
  - compliance with the deadlines set in the procedures for carrying out the preliminary assessment, audit, certification and surveillance activities;
  - compliance with the conditions of supply of certification and inspection services by Applicants / Organizations and by CSQA itself;
  - the guarantee that any person who qualifies and requests a service can access the certification and inspection schemes (subject to the above exclusions);
  - the establishment of an independent Appeals Committee, for the management of appeals concerning the certification activity, avoiding however, as much as possible, the occurrence of situations that could give rise to reasons for appeals to the Appeal Committee by Applicants / Organizations or third parties;
  - acceptance of the resolutions expressed by the Appeals Committee and the implementation of consequent actions;
  - the search for the maximum satisfaction of the Applicants / Organizations in relation to the certification and inspection activities, through:
    - possibility for Applicants / Organizations to lodge a complaint, with rapid and adequate responses;
    - identification of appropriate actions to improve the service rendered over time, including through the use of questionnaires for evaluating customer satisfaction;
- verification of compliance with the provisions of this Quality Policy and the degree of

raggiungimento degli obiettivi, mediante verifiche ispettive interne;

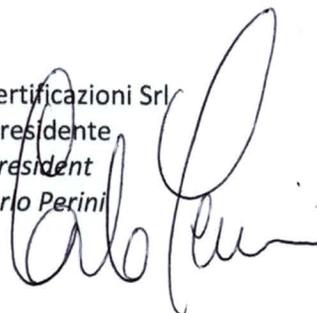
- la valutazione periodica dell'adeguatezza degli indirizzi suddetti e degli obiettivi definiti, tramite riesami direzionali periodici e pianificati;
- il rispetto delle prescrizioni normative e legislative relative alla riservatezza e sicurezza dei dati e delle registrazioni;
- l'adozione di prassi operative/comportamenti che perseguano in generale la sostenibilità e la garanzia della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.

achievement of the objectives, through internal audits;

- periodic assessment of the adequacy of the aforementioned guidelines and of the objectives defined, through periodic and planned management reviews;
- compliance with regulatory and legislative requirements relating to the confidentiality and security of data and records;
- the adoption of operating practices / behaviors that generally pursue sustainability and the guarantee of safety and health in the workplace.

Thiene, 01 Gennaio 2020  
*Thiene - January 1<sup>st</sup>, 2020*

CSQA Certificazioni Srl  
Il Presidente  
*President*  
Carlo Perini

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carlo Perini', is written over the printed name.