

"Stib srl è una nuova realtà costituita per fornire metalli ad alte prestazioni per settori in cui precisione e affidabilità sono requisiti imprescindibili. **Stib srl** combina un profondo know-how tecnico con una struttura operativa per garantire continuità e rapidità nella fornitura.

Per **Stib srl** fornire qualità significa offrire un servizio capace di soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, sia in termini di prestazioni, sia di esperienza complessiva attraverso parametri oggettivi quali:

Affidabilità: espressa attraverso un servizio costante, resiliente e rispettoso dei processi;

Reattività: lavorare con un approccio basato sui dati, per prendere decisioni fondate su fatti oggettivi e rispondere in maniera tempestiva;

Cortesia: il cliente è al centro di ogni attività, definendo costantemente il ruolo del customer service;

Accessibilità: riferita alla facilità con cui il cliente può accedere al servizio e ottenere informazioni.

Sicurezza: legata non solo alla responsabilità della governance, ma anche alla stringente certificazione prodotto.

Stib srl ha sede a Genova ed il magazzino principale a Busnago MB: una area attrezzata di 6.000 m² e oltre 2.000 m² disponibili per i controlli qualità e lo stoccaggio di semilavorati e materie prime.

La **formazione dei dipendenti** passa attraverso un percorso pianificato e descritto mediante procedure o istruzioni ed un percorso individuale programmato dal HR Manager di Gruppo.

I **reclami** dei clienti sono monitorati, come da sempre, in un file e gestiti con estremo rigore M9_01 Registro NC Reclami_AC.

Il **servizio assistenza** su cui si fonda l'azienda prevede un'attenta analisi della soddisfazione del cliente anche dopo la consegna del prodotto.

Stib srl fonda la propria condotta sull'applicazione di un Codice Etico di Gruppo a testimonianza dell'impegno nel garantire una solida governance ed il rispetto dei principi che ci guidano.

Il **Codice Etico** si fonda sui cinque Key Values che governano le relazioni con gli stakeholder quali:

1. **Accountability** - l'operato si ispira ai più elevati standard di integrità, onestà e trasparenza. Siamo responsabili delle nostre azioni e decisioni e l'integrità è al centro della nostra organizzazione. Ci assumiamo la responsabilità del nostro operato.
2. **Behavior Role Model** - ci si attende che i comportamenti del personale siano caratterizzati da umiltà, empatia, fiducia, attitudine alla risoluzione dei problemi e, soprattutto, moralità.
3. **Learning mindset** - è un atteggiamento di curiosità e superamento dei limiti personali, che ci spinge ad uscire fuori dalla zona di comfort per aspirare al miglioramento continuo.
4. **Teamwork** - costruiamo relazioni di collaborazione e reciproco supporto, consapevoli dell'importanza di tessere rapporti collaborativi e di supporto tra team di diverse aziende e paesi.
5. **Customer Focus** - ci impegniamo a superare le aspettative dei nostri clienti.

Stib srl opera, inoltre, perseguitando costantemente gli obiettivi aziendali di anno in anno definiti; assicurando che, in occasione del **Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità**, siano formalizzati attraverso l'identificazione delle rispettive finalità e delle tempistiche di realizzazione, per i pertinenti livelli e funzioni dell'organizzazione.

Gli obiettivi sono divulgati al personale aziendale attraverso comunicazione interna e l'analisi del loro stato di attuazione è formalizzata all'interno dei periodici Verbali Qualità.

In occasione di ogni **Riesame della Direzione**, gli obiettivi e la Politica della Qualità saranno riesaminati per accertarne la continua idoneità".

La Direzione
Stib srl