

“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, perseguendo 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