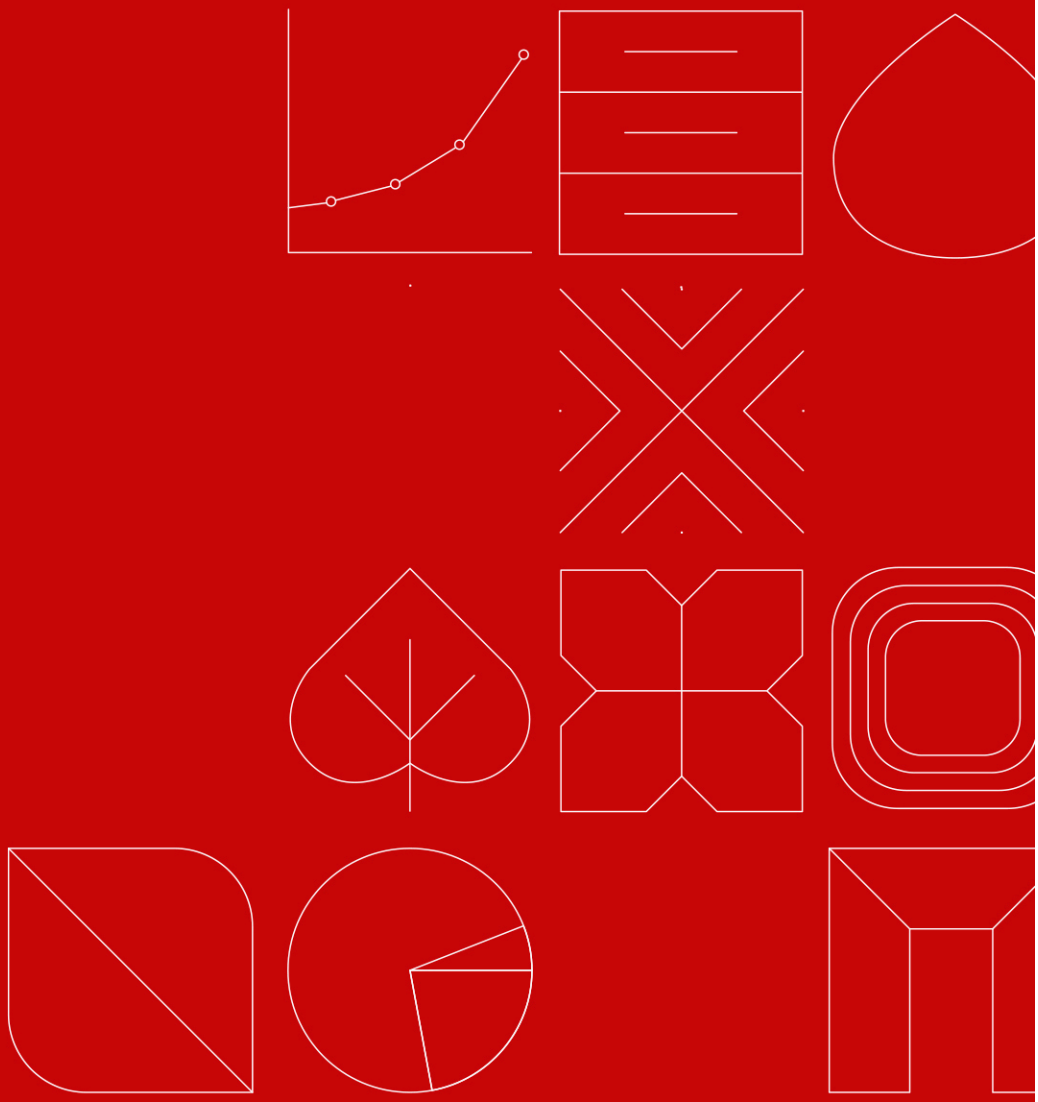
zorDan®

shaping beauty
sustainably
since 1965



Politica per la qualità

Sommario

1. Politica per la qualità 3
1.1 Prosperità 4
1.2 Pianeta 5
1.3 Persone 6
1.3.1 Modello organizzativo 6

1. Politica per la qualità

Zordan S.r.l. sb realizza spazi retail di lusso capaci di coniugare l'estetica con l'attenzione nei confronti di persone e pianeta. Lo fa ispirata da un ideale di bellezza rispettosa, capace di preservare le risorse per le generazioni a venire.

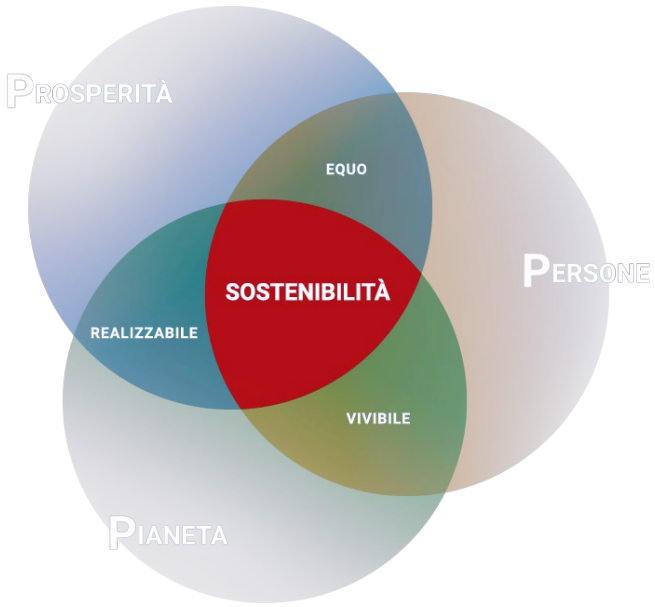
VISION:

"La bellezza sostenibile entusiasma, rasserena, ispira "

MISSION:

"Dare forma alla bellezza in modo sostenibile."

B Corp™ e Società Benefit dal 2016, Zordan riconosce nei tre pilastri della sostenibilità (prosperità, persone e pianeta) le proprie linee guida ispirative e operative.



Gli stessi valori sono il terreno sul quale Zordan instaura le relazioni con i propri stakeholder, in particolare i clienti, brand operanti nel lusso assoluto, e la rete fidelizzata di partner e fornitori.

La politica per la qualità di Zordan si esplicita nei comportamenti elencati nei seguenti paragrafi.

1.1 Prosperità

"I soggetti giuridici hanno la capacità di trascendere i soggetti fisici. Il nostro obiettivo è far sì che Zordan prosperi e crei valore almeno per altri 100 anni."

Zordan persegue la qualità nell'ambito della prosperità:

1. Monitorando e massimizzando la soddisfazione del cliente, rispettando i requisiti delle specifiche tecniche fornite, i requisiti cogenti e quelli aziendali;
2. Coltivando, con i clienti, un rapporto professionale di partnership;
3. Supportando il cliente con un approccio consulenziale, in particolare quando il servizio erogato è ad alto contenuto di innovazione (CFP);
4. Contribuendo, con i propri prodotti e servizi, all'ottenimento delle certificazioni LEED, BREEAM, e WELL;
5. Fornendo arredi che rispondono a certificazioni specifiche e /o locali (ad esempio certificazione UL, CARB, materiale ignifugo);
6. Migliorando progressivamente l'efficacia del sistema di gestione per la qualità, attraverso attività di monitoraggio e misurazione costanti;
7. Mantenendo un alto livello d'efficienza, dedicando all'analisi e gestione dei processi figure e strumenti specifici;
8. Utilizzando un "approccio proattivo" sia dal punto di vista tecnologico che delle metodologie e delle risorse umane, in modo che l'azienda, come sistema, sia in grado di percepire anticipatamente le tendenze ed i cambiamenti futuri per pianificare le azioni opportune;
9. Misurando l'affidabilità della filiera attraverso un sistema di rating con l'obiettivo di conferire alla struttura organizzativa la flessibilità necessaria per rispondere alle esigenze del cliente.

1.2 Pianeta

"Realizziamo spazi di bellezza per preservare la bellezza. Il nostro compito è conservare le risorse affinché anche le future generazioni possano goderne."

Zordan vuole porsi sul mercato come impresa esemplare capace di impattare positivamente sul proprio settore. Lo fa andando oltre gli adempimenti legislativi e spingendosi a migliorare progressivamente attraverso l'adozione dei seguenti standard:

1. Le certificazioni forestali (**FSC®** e **PEFC®**), che garantiscono la rintracciabilità dei prodotti legnosi nel corso delle diverse fasi di lavorazione, garantendo che il legno presente nel prodotto finale provenga effettivamente da una foresta certificata in quanto gestita in modo sostenibile (catena di custodia);
2. La certificazione **Carbon Footprint di prodotto**, adottando un sistema di gestione CFP Systematic Approach per l'analisi dell'impronta di carbonio generata dagli arredi prodotti. In tal senso i processi utilizzati in azienda sono stati migliorati e sono attualmente gestiti in riferimento ai principi enunciati dalla norma UNI EN ISO 14067:2018;
3. La certificazione **Carbon Footprint di organizzazione** per quantificare e rendicontare le emissioni di gas ad effetto serra (GHG) allo scopo di riorganizzare processi e attività per la riduzione dell'impronta di carbonio aziendale. Le linee guida adottate per tale sistema fanno riferimento alla norma UNI EN ISO 14064-1:2018.

1.3 Persone

"Crediamo che per plasmare un'azienda "a prova di futuro" serva un modello organizzativo nuovo, lungimirante, capace di mettere al centro le persone, le loro competenze e le loro inclinazioni personali. "

Zordan promuove un modello organizzativo volto a promuovere ed affermare la centralità delle persone e che:

1. Ottempera e attua i requisiti del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001;
2. Risponde ai requisiti della forma legale Società Benefit;
3. Risponde ai requisiti dello standard delle B Corporation;
4. Si ispira al modello descritto dalla teal organization, teorizzato da F. Laloux.

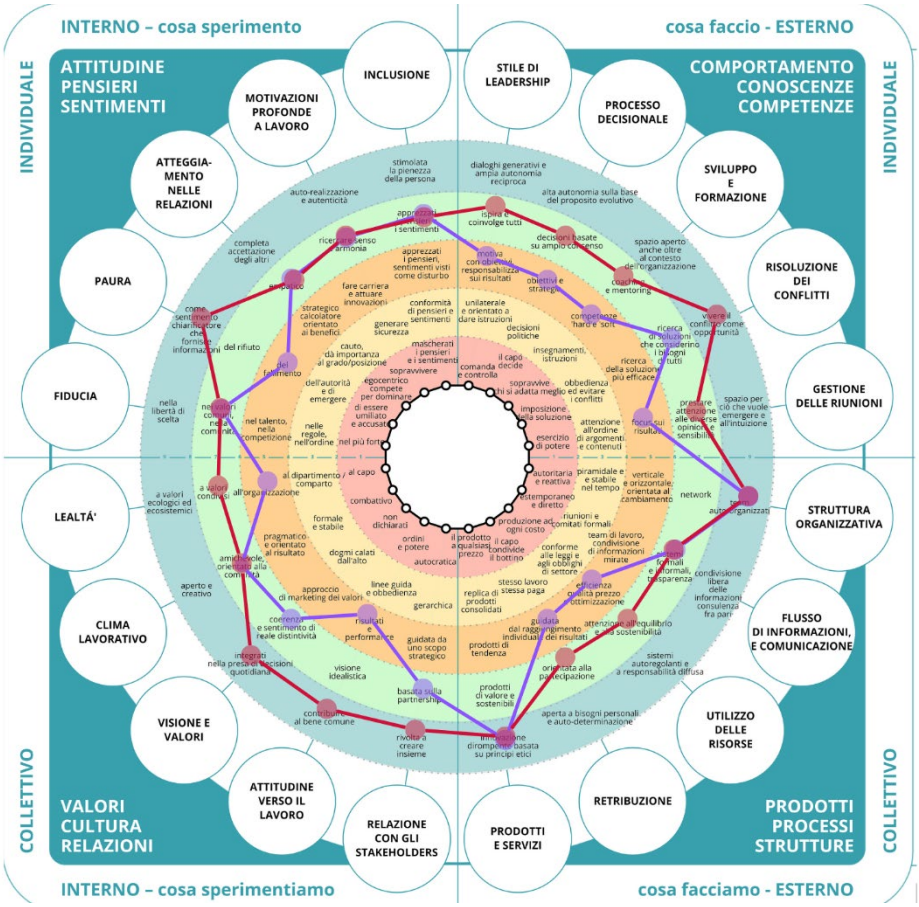
1.3.1 Modello organizzativo

Dal 2019 Zordan ha attuato una riorganizzazione aziendale tesa a semplificare i processi interni, rispondere in modo più snello ed efficace alle richieste del cliente, e distendere il clima aziendale.

Ne è risultata una struttura orizzontale organizzata per team di lavoro multisciplinari dedicati ad uno o più clienti. I team, secondo un principio di auto-organizzazione, contribuiscono alla definizione dei risultati aziendali concordando perimetro e strategie d'azione con gli organi a supporto (CDA). A coordinamento del team lavora il *team leader*, votato all'ascolto e alla crescita professionale dei propri colleghi.

L'organizzazione, ispirata al modello *teal,* è tesa a migliorare il dialogo nella gestione dei processi comunicativi tra azienda e clienti, sempre più consapevoli e responsabili, e il coinvolgimento attivo e partecipativo delle persone in un adeguato governo delle relazioni lavorative per una Zordan più innovativa virtuosa ed etica.

La figura rappresenta come le persone di Zordan a novembre 2024 valutano l'azienda ad oggi secondo le dimensioni prese in considerazione dalla *teal* e come si auspicano si evolva nel corso dei prossimi 2 anni.



- situazione attuale – 2024
- previsione futura

La figura sottostante rappresenta l'organigramma aziendale, da leggersi dal basso verso l'alto secondo un legame supporto.

La politica per la qualità viene concretamente applicata attraverso il comportamento partecipativo di tutto il personale dell'azienda ed il rispetto delle regole e delle procedure previste dal sistema di gestione per la qualità.

L'organigramma aziendale riunisce le persone delle due filiali, Zordan Srl e Zordan Industries LLC, con il team Stars che svolge un ruolo cruciale come anello di congiunzione tra di esse.

Zordan Industries, la nostra filiale produttiva situata in Michigan, rappresenta un presidio strategico sul mercato nordamericano, un'area di destinazione fondamentale e in costante espansione.

Il nostro obiettivo principale è quello di accompagnare Zordan Industries nel raggiungimento degli standard di qualità propri della nostra realtà italiana. Questo avviene attraverso un incremento della collaborazione tra le due sedi, promuovendo lo scambio continuo di know-how e trasferendo i processi e le modalità di lavoro sviluppati in Italia.

In questo modo, ci impegniamo a creare un ponte tra tradizione e innovazione, rafforzando la nostra presenza internazionale e consolidando i valori che ci contraddistinguono.

Per questo motivo abbiamo deciso di:

1. Rappresentare i team americani nel nostro organigramma;
2. Trasferire i nostri processi e modalità di lavoro promuovendo la permanenza in USA di risorse italiane con esperienza maturata nella casa madre;
3. Far partecipare il management americano alle nostre riunioni settimanali;
4. Uniformare le modalità di gestione dell'informazione, la progettazione e la produzione attraverso l'uso degli stessi software (ad esempio Inventor, SAP e Alphacam).

Di seguito sono riportati gli obiettivi generali dell'azienda per i vari processi aziendali:

FUNZIONE	OBIETTIVO
AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO (AMM)	Presidiare il controllo della parte finanziaria in relazione agli investimenti.
GESTIONE DEL PERSONALE (HR/TL)	Adottare una gestione delle persone diffusa e facente capo ai team; Disporre del personale competente in linea con le esigenze aziendali; Coltivare la crescita professionale dei collaboratori, indispensabile per mantenere standard elevati.
GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE ICT (ICT)	Garantire la disponibilità delle informazioni.

ELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI (CDG)	Monitorare l'andamento economico.
MARKETING E COMUNICAZIONE (MKTG)	Studiare il mercato (clienti e competitor) per permettere all'organizzazione di difendere il vantaggio competitivo e di cogliere opportunità di crescita; Custodire la reputazione aziendale; Portare testimonianza dell'impresa con il fine di ispirare aziende, istituzioni e privati e sensibilizzarli secondo i princìpi di sostenibilità (B Corp e SDGs); Mappare e monitorare l'esperienza di acquisto del cliente con il fine di massimizzarne la soddisfazione; Diffondere la cultura aziendale all'interno dell'organizzazione.
VENDITA (TL)	Massimizzare la soddisfazione del cliente; Identificare e soddisfare i bisogni del cliente in termini di prodotto e servizio. Sensibilizzare il cliente rispetto all'impatto delle proprie attività e affiancarlo nella riduzione.
PROGETTAZIONE (ENG)	Trasformare i progetti estetico-funzionali del cliente in progetti esecutivi;

	Fornire adeguati documenti ed informazioni di input per i reparti produttivi; Accompagnamento del cliente in cantiere (responsabili progetto); Progettazione degli elementi di arredo volta a suggerire innovazioni e ottimizzare l'uso dei materiali.
CANTIERISTICA (TECRIL)	Verifica che il trasporto e l'installazione dei manufatti avvenga coerentemente con le necessità espresse e la qualità attesa dal cliente, la sicurezza e i diritti dei lavoratori e il rispetto dell'ambiente circostante; Contributo all'attività di intelligence.
PROCESSO PRODUTTIVO (GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE PRODUTTIVE (FAL/CARP)	Fornire sempre un prodotto aderente ai requisiti tecnici previsti, funzionale, duraturo e che incontri il gusto del cliente da un punto di vista estetico; Garantire la continuità della produzione; Contenere i costi di non qualità dovuti a prodotti non conformi ai requisiti esplicitati; Ridurre gli sprechi attraverso i processi “LEAN”; Trasferire le competenze ai giovani che si approcciano alle professioni produttive nell'ottica della sopravvivenza delle stesse.

PIANIFICAZIONE (PLAN)	Assicurare la pianificazione e il controllo delle attività e dei tempi di produzione interni ed esterni.
ACQUISTI (ACQ/FAL/CARP)	Costruire e manutenere la rete di fornitori e partner (filiera) che non solo soddisfa Zordan in termini di tempi e costi, ma che è anche ad essa compatibile in termini di valori e condotta. Assicurare la qualità delle materie prime e i semilavorati acquistati.

zordan®

shaping beauty
sustainably
since 1965

Zordan s.r.l. sb
Via Attilio Zordan, 1
36078 Valdagno VI – Italy

T. +39 0445 430945
F. +39 0445 431386

info@zordan1965.com
Zordan1965.com