

	POLITICA PER LA QUALITÀ		
	<i>Codice</i>	<i>Revisione</i>	<i>Data</i>
	MGQ – Allegato 1	00	08/01/18

La Direzione della **FBF s.r.l.**, cosciente della particolare importanza del fattore qualità nella verniciatura e ha riconosciuto la necessità di istituire un Sistema di Gestione per la Qualità del quale il presente Manuale è la descrizione.

La direzione della **FBF** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai prodotti offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **FBF**. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

FBF si impegna a:

- sviluppare e gestire dinamicamente le proprie attività all'interno del contesto nella quale opera;
- creare un ambiente che incoraggi i collaboratori a realizzare il loro massimo potenziale;
- superare le aspettative dei clienti grazie a qualità ed assistenza totale;
- ottenere l'eccellenza operativa;
- sviluppare e migliorare in continuo un Sistema di Gestione per la Qualità.

Gli obiettivi che si pone **FBF** sono:

- il continuo miglioramento dell'immagine e il mantenimento / ampliamento del mercato:
 - ✓ promuovere l'imprenditorialità;
 - ✓ favorire la crescita del fatturato e degli utili, gestendo i rischi;
 - ✓ accelerare i tempi in tutti i processi dell'organizzazione;
 - ✓ incremento del numero dei clienti,
 - ✓ espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori):
 - ✓ trattare i nostri fornitori correttamente e considerarli parte integrante della nostra capacità complessiva di servire i clienti;
 - ✓ ispirare eccellenti performance di gruppo ed individuali, riconoscere e remunerare opportunamente i successi;
 - ✓ incoraggiare, formare ed aiutare i nostri collaboratori a sviluppare pienamente le loro capacità;
 - ✓ promuovere il lavoro di gruppo e l'iniziativa individuale nell'ambito di una cultura di responsabilizzazione;
 - ✓ assicurare uguali opportunità senza discriminazioni di sesso, religione, politica ed etnia;
 - ✓ garantire un ambiente di lavoro sicuro;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- l'assistenza al cliente;
- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità.

La Direzione Generale