

L'obiettivo, che la nostra Officina intende perseguire e garantire nel tempo, è la sempre maggiore **soddisfazione del cliente** per qualità e tempestività del servizio erogato ed importo attribuito alla riparazione.

La nostra Officina, per raggiungere ciò, si impone quindi di migliorare i propri prodotti/servizi. Il miglioramento richiede pertanto il **coinvolgimento e la partecipazione** di tutti e si fonda sui seguenti punti:

- Il coinvolgimento più ampio e frequente di tutti gli addetti al lavoro è **prerequisito fondamentale** per il miglioramento del prodotto e del servizio.
- Le attività interfunzionali sono lo strumento per realizzare efficacemente tale coinvolgimento e concorrere al **miglioramento del prodotto**.
- Nell'ambito di queste attività, come in qualsiasi momento lavorativo, devono essere favorite idee e **proposte migliorative**.
- Ogni Responsabile ha il compito di coordinare i propri collaboratori, indirizzandoli verso **gli obiettivi aziendali** individuati e comunicati dalla direzione.
- **Qualità è far bene le cose giuste sin dalla prima volta**. Questo comporta un maggiore impegno iniziale, ma una riduzione delle correzioni nel tempo.
- Ciascun addetto è inserito in **un rapporto di Cliente/Fornitore** all'interno dell'azienda. Come "Cliente" deve quindi cooperare a migliorare il servizio del proprio "Fornitore"; come "Fornitore" deve fornire il miglior servizio possibile al proprio "Cliente", determinando la sua soddisfazione.
- La Direzione, a partire dalle **esigenze del Cliente** e da quelle del mercato, definisce annualmente azioni preventive o migliorative coinvolgendo le proprie strutture e misurandone il raggiungimento.
- La **fiducia** del Cliente viene coltivata con un rapporto etico di trasparenza (p.e. dimostrazione dei lavori svolti con la visione dei ricambi sostituiti o trasparenza sulla necessità di supporto esterno).
- Oltre alla fiducia, si cerca di instaurare un rapporto **fidelizzato** con il cliente, programmando le lavorazioni di manutenzione e tenendolo aggiornato sulle scadenze relative ai veicoli.
- I nostri **Fornitori** devono essere coinvolti. Essi sono infatti un anello della nostra **catena produttiva**.
- Un Fornitore di forte **collaborazione** è la concessionaria **Iveco "Viva Brescia Diesel"**, con cui si è instaurato un rapporto di supporto reciproco per la vendita e la riparazione dei veicoli Iveco.
- Il successo dell'Officina passa attraverso il miglioramento professionale e culturale dei singoli addetti. Deve essere pertanto prevista l'individuazione di **attività formative** volte all'effettiva crescita degli addetti stessi, in virtù di inserimenti di personale giovane con poca o privo di esperienza.
- La Direzione indica obiettivi della qualità misurabili e verificabili da conseguire, con relative motivazioni, analisi, indirizzi in apposito documento denominato "**Piano Miglioramento**" emesso a seguito del "Riesame della Direzione" effettuato periodicamente.
- La Direzione si impegna nel processo di miglioramento della soddisfazione e della fiducia di tutte le **Parti Interessate** (soci, clienti, fornitori, banche, collettività, comune, etc.) attraverso il monitoraggio, aggiornamento ed il rispetto delle Leggi e delle normative cogenti applicabili.
- La gestione delle attività passa attraverso l'aggiornamento sistematico documentale ed il rispetto delle **Norme e Leggi** (cogenza) di riferimento.
- La Direzione è attenta alle nuove specializzazioni in funzione delle richieste del mercato (p.e.: Interventi tecnici e/o di **taratura su cronotachigrafi intelligenti, digitali ed analogici, revisioni > 3,5 T.** e diagnosi elettroniche).
- La Direzione è attenta alle nuove proposte del mercato con un costante investimento in **nuove attrezzature e strumenti di diagnosi**, volte ad aumentare i servizi proposti, a **migliorare i tempi** e le **lavorazioni** svolte in **maggior sicurezza** possibile, impegnandosi in una periodica manutenzione e controllo delle attrezzature e strumentazioni.
- La Direzione è attenta alle **problematiche ambientali**, tramite monitoraggio delle emissioni in atmosfera, controllo delle acque di scarico e particolare attenzione in fase di prerevisione alle possibili perdite dei veicoli che nella circolazione posso rilasciare liquidi inquinanti.
- La Direzione si impegna nel mantenimento di un sistema di **gestione rifiuti** conforme alle normative vigenti attraverso formazione e dispense scritte ai dipendenti. Con l'individuazione di aree dedicate alla **separazione e stoccaggio**, provvedendo a un corretto **smaltimento** degli stessi attraverso **l'isola ecologica o ditte specializzate per i rifiuti pericolosi**.
- La Direzione si impegna a mantenere il proprio **Sistema Qualità alla UNI EN ISO 9001:15**

La Direzione dell'Officina:

F.M.F. srl
 25020 PAVONE del MELLA (BS) - Via Brescia, 38
 Tel. 030.959849 - Fax 030.9599849
 e-mail: officinafmf@hotmail.com
 Codice Fiscale 01059840173
 Partita IVA 00 598 650 984