

L'obiettivo che la nostra Officina intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore soddisfazione del cliente per qualità 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 ai lavoro è **prerequisito fondamentale** per il miglioramento del prodotto e del servizio.
- Le attività inter funzionali 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.
- **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.
- I nostri Fornitori devono essere coinvolti. Essi sono infatti un anello della nostra catena produttiva.
- 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.
- 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** (Proprietari, Soci, 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 digitali ed analogici, revisioni > 3,5 T. e diagnosi elettroniche).
- La Direzione si impegna a mantenere il proprio Sistema Qualità alla **UNI EN ISO 9001:15**

Il Responsabile dell'Officina :

F.M.F. snc di Fiorini Manuel e Francesco
25020 PAVONE DEL MELLA (BS) - Via Brescia, 88
Tel. 030.9599849 Fax: 030.9599849
e-mail: officinafmf@hotmail.com
Codice Fiscale 01 054 610 173
Partita IVA 00 598 650 984