



## **POLITICA DELLA QUALITA'**

Lo scopo principale della FRANZONI AUTOTRASPORTI è l'erogazione del servizio di autotrasporto conto terzi di merci varie non deperibile e prodotti ADR al fine di soddisfare qualitativamente e quantitativamente le richieste dei propri clienti, secondo le norme ed i regolamenti in vigore.

I principi ai quali s'ispira la FRANZONI AUTOTRASPORTI per la propria politica della Qualità sono i seguenti:

- **QUALITÀ** significa mantenere attivo un sistema di gestione per la qualità , perseguire il miglioramento continuo dei risultati attraverso la traduzione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001 in prassi e procedure operative;
- **QUALITÀ** significa soddisfazione del Cliente mediante verifiche periodiche mirate al controllo dei servizi che necessitano di particolare attenzione ed una responsabile analisi dei reclami raccolti, al fine di tradurre i risultati ottenuti in obiettivi di miglioramento per i vari processi ;
- **QUALITÀ** significa tenere sotto controllo la qualità dei servizi erogati attraverso attività sistematiche di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti;
- **QUALITÀ** è impegno e responsabilità di tutto il personale aziendale di qualunque livello che comprenda i contenuti della Politica di Qualità e si impegna a rispettarli ;
- **QUALITÀ** significa creare e gestire relazioni durature, chiare, corrette con i fornitori ed i subvettori nella pianificazione , aggiornamento e comunicazione degli obiettivi del Sistema per la Qualità al fine di migliorarne l'attuazione ;

per quanto esposto sopra il TITOLARE considera strategico quanto segue:

- **Analizzare e ricercare tramite il marketing nuove strategie per svolgere in modo efficace ed efficiente tutti i processi per l'ottimizzazione della FRANZONI AUTOTRASPORTI**
- **Opportunità di predisporre contratti seguendo le indicazioni del DLgs 286 /2005 al fine di migliorare la gestione del processo commerciale.**
- **Prevedere gli investimenti adeguati per garantire un continuo miglioramento del servizio erogato, valutando l'acquisto di nuovi mezzi ed attrezzature, implementare le funzioni del nuovo software tir**
- **Ricerca di nuovi potenziali Clienti attraverso l'attivazione di una rete commerciale (agenti) per offrire e presentare il servizio svolto dalla FRANZONI AUTOTRASPORTI.**
- **Per poter operare in modo strutturato e agevole, ci siamo dotati di un codice di condotta suddiviso in 3 ambiti principali su cui declinare le nostre politiche aziendali: la passione , il processo e la soddisfazione del cliente:**

La passione: Siamo nel settore del trasporto merci da oltre 60 anni, portiamo avanti un'attività che si tramanda da padre in figlio. Senza passione non saremmo nati, senza passione non potremmo continuare.

Il processo: Formazione periodica, software che aggiorniamo ad ogni innovazione, manutenzione dei mezzi. Ottimizzare i processi significa contare su un'organizzazione preparata ad intervenire in ogni situazione.

Soddisfazione del cliente: Le esigenze ed aspettative dei clienti per loro ci muoviamo con precisione ed organizzazione, in ogni viaggio che percorriamo c'è una meta a cui siamo destinati, la loro soddisfazione.

**La Direzione FRANZONI è convinta che il processo di miglioramento continuo costituisca l'elemento fondamentale per raggiungere l'eccellenza nel coniugare la crescita aziendale, con elevati standard di qualità ed efficienza dei servizi erogati, il rispetto dell'ambiente la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. La Direzione ha pertanto adottato la scelta strategica di porre la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti (utenti/Clienti dei servizi di trasporto, cittadini, fornitori, personale dipendente), migliorando la comprensione dei loro bisogni e monitorando costantemente il servizio ed i processi interni.**

Alla luce di quanto dichiarato il TITOLARE assicura il rispetto di quanto previsto nel Manuale e nelle relative Procedure.

30/05/2020

  
IL TITOLARE