

B.ut.fer S.r.l.	Politica della Qualità	ANNO
		2017

In seguito all'adeguamento ai requisiti dello standard ISO9001 in edizione 2015 B.UT.FER. ha ulteriormente consolidato il miglioramento dell'organizzazione interna ed il sistema di monitoraggio delle proprie prestazioni, confermando la crescita ed i miglioramenti dell'intera organizzazione dal tempo della certificazione ISO9001:2000 nell'anno 2002. Tale adeguamento ha richiesto l'identificazione di parti interessate e del contesto aziendale che possono essere di seguito sinteticamente riassunte. Per parti interessate Butfer Srl ha identificato in particolare i clienti, i fornitori ed il personale operante nella sede, inclusi i soci, e gli agenti sul territorio. Il contesto interno di riferimento riguarda prevalentemente i collaboratori sopra indicati, mentre quello esterno oggetto di attenzione riguarda i clienti business, serviti da commessi al banco o da agenti, i fornitori di materiali, anche in base a soglia di fatturato, e fornitori di servizi basilari per l'erogazione del servizio ai clienti o per la significatività che possono presentare per la continuità del business.

Ogni sforzo è volto a garantire la qualità del servizio nonché un efficace sistema di monitoraggio delle prestazioni dei processi di vendita e approvvigionamento, avendo come scopo il miglioramento continuativo del sistema di gestione per la qualità, per raggiungere obiettivi definiti e misurabili.

L'impegno primario è rivolto alla soddisfazione del cliente, nei confronti del quale è posta la massima attenzione, garantendo gli aspetti qualitativi del servizio di vendita.

Prioritario è anche il rispetto di tutti gli obblighi di legge per garantire lo svolgimento del servizio in condizioni sicure, compresa la tutela del personale facente parte dell'organizzazione e dei clienti che visitano l'azienda.

Si confermano le linee guida che B.UT.FER. ha seguito ed intende continuare a seguire per soddisfare quanto di cui sopra espresso, ovvero:

- I. **Migliorare l'immagine di B.UT.FER.** attraverso un servizio che porti alla completa soddisfazione del cliente, attraverso anche una pronta gestione dei loro reclami, solleciti, resi e richieste di preventivo, che permettano la percezioni di un buon rapporto qualità prezzo.
- II. **Incrementare la presenza presso il cliente** sia mediante una gestione informazioni di ritorno da agenti, sia attraverso un servizio di consulenza tecnica.
- III. **Accurata selezione di fornitori strategici** sulla base della qualità del servizio e dei prodotti offerti su base storica, stabilendo rapporti di partnership per acquisire reciproca fiducia, migliorando i tempi di comunicazione e risposta ed i rapporti commerciali.
- IV. **Migliorare la misura delle prestazioni aziendali**, con particolare riferimento ai processi principali, commerciale e approvvigionamento, avendo cura a latere di migliorare le prestazioni in relazione ai processi trasversali di soddisfazione della clientela, di gestione delle risorse interne e dei processi amministrativi.
- V. **Formazione** del personale per garantire il continuo aggiornamento delle proprie competenze e l'informazione sui requisiti della Qualità, per ottimizzare le proprie risorse e acquisire la loro continua fiducia, garantendo contemporaneamente competenza e cortesia nei confronti del cliente.
- VI. **L'ampliamento del servizio** per una sempre maggiore copertura del territorio, migliorandone la qualità e i tempi, avendo un'attenzione nei confronti della concorrenza.
- VII. **Consapevolezza che la Qualità è la priorità fondamentale** della nostra azienda, per migliorare il nostro servizio offerto ai clienti, e del lavoro di ognuno di noi.

La Direzione: Luca Piazza	Firma	In data 03-11-2017
---------------------------	-------	--------------------