

## Visione dell'Azienda

La BORGO AGNELLO Spa può oggi affermare, grazie agli sforzi di tutti coloro che ne fanno parte, di essere assieme alle Officine della Rete Assistenziale, un'azienda referenziata e stimata nel settore della "**Commercializzazione e assistenza post vendita di veicoli industriali e commerciali nuovi e usati e nella Commercializzazione di ricambi originali e accessori per veicoli industriali commerciali**", grazie all'affidabilità delle sue prestazioni, alla qualità dei prodotti e dei servizi offerti, alla capacità di identificare le esigenze del Cliente e di progettare e realizzare servizi sempre più consoni alle Sue aspettative.

## Missione dell'Azienda e del Gruppo

La mission e quella di dare risposta alle esigenze di acquisto e manutenzione dei veicoli commerciali, industriali e autobus di tutte le marche e dei loro componenti in particolare a marchio **IVECO** e **FIAT PROFESSIONAL**.

L'obiettivo che la nostra organizzazione intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate interne ed esterne (proprietari, trasportatori, ecc) della rete di assistenza, attraverso una tecnologia aziendale d'avanguardia, personale qualificato e aggiornato, riparazioni conformi alle specifiche del costruttore, affidabilità e qualità dei servizi al Cliente.

La nostra strategia ha come obiettivo di crescere puntando l'attenzione sulle esigenze dei Clienti e sul mercato, migliorando la competitività dei nostri prodotti e servizi.

Il miglioramento richiede pertanto il coinvolgimento e la partecipazione di tutti e si fonda sui seguenti punti:

Il nostro avvenire dipenderà dal valore del nostro lavoro e ciò sarà indispensabile per assicurarci un continuo sviluppo, la giusta competitività e una soddisfacente redditività.

## Politica per la Qualità

La Borgo Agnello Spa e le Officine della Rete Assistenziale, per raggiungere i propri obiettivi, utilizza il sistema per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, che sovrintende a tutte le attività aziendali, nel rispetto delle leggi e norme tecniche del settore, che consente di affrontare rischi e opportunità associate al contesto e agli obiettivi che intende perseguire e garantire nel tempo, attraverso i seguenti valori prioritari:

- ❖ **Il cliente:** Esso è, in merito alle Sue necessità, il valutatore principe della nostra qualità.
- ❖ **Il prodotto e il servizio:** Le elevate prestazioni, la continua evoluzione nelle proposte rappresentano elementi irrinunciabili per la promozione delle nostre capacità e della nostra immagine verso l'esterno, trasmessi attraverso il prodotto ed il servizio offerto.
- ❖ **Noi stessi:** Per consolidare e migliorare i risultati raggiunti c'è bisogno di persone professionalmente preparate, formate e personalmente motivate, in grado di garantire:
  - Sviluppo dell'informazione e della partecipazione a tutti i livelli aziendali;
  - Promozione del senso di responsabilità e dell'appartenenza al Gruppo, della creatività, della produttività, dell'autocontrollo e dell'efficienza;
  - Interventi tecnici e servizi post vendita conformi alla normativa vigente
  - Considerazione di ciascuno e del suo apporto;
  - Onestà e spirito costruttivo nella risoluzione dei problemi;
  - Rispetto delle norme di sicurezza e dell'ambiente di lavoro;
  - Condivisione del successo.
- ❖ **I risultati economici positivi:** Rappresentano il riferimento ultimo di tutte le nostre capacità ed i nostri sforzi, e ci garantiscono di poter proseguire sulla strada intrapresa.
- ❖ **Obbiettivi:**
  - migliorare con costanza e continuità il modello di Organizzazione da noi elaborato e mantenuto attivo, partendo dalle esigenze del Cliente e da quelle del mercato, definendo annualmente azioni preventive o migliorative coinvolgendo le proprie strutture e misurandone il raggiungimento
  - migliorare la qualità e l'efficacia dei prodotti, proporre servizi e soluzioni innovative
  - garantire il soddisfacimento delle esigenze dei nostri clienti di acquisto di veicoli e ricambi e l'erogazione di servizi di assistenza post vendita di elevato standard qualitativo conformi alle vigenti disposizioni legislative
  - assicurare il soddisfacimento delle esigenze di formazione del Personale aziendale e della rete assistenziale, aiutandolo a sviluppare pienamente il proprio potenziale, sia nel lavoro individuale che in quello di gruppo, evitando fenomeni di demotivazione;
  - ampio coinvolgimento dei nostri Fornitori. Essi sono infatti un anello della nostra catena di erogazione del servizio

Il Sistema di Gestione per la Qualità funge da spina dorsale dell'azienda e gruppo come strumento per gestire, misurarsi, valutarci al fine di migliorarsi con continuità. La partecipazione di tutti è indispensabile.

Gli obiettivi descritti nel presente documento sono dettagliati nel "**piano di miglioramento**" **D 06** in cui sono definiti tempistiche e responsabilità. Essi traducono anno per anno la Politica della Qualità in attività concrete.

L'Amministratore Unico di Borgo Agnello Spa  
Roberto Savoini

La Direzione dell'Officina

Nell'ambito della **mission** aziendale di dare risposta alle esigenze di acquisto e manutenzione dei veicoli commerciali, industriali e autobus di tutte le marche e dei loro componenti la nostra azienda ha strutturato, gestisce e mette a disposizione dei Clienti, i sevizi del **Centro Tecnico Tachigrafi Digitali**.

L'obiettivo del **Centro Tecnico** è fornire i **"servizi previsti dall'art.2 lettera i) e dall'art.6 comma 4 del Decreto Ministeriale 10 Agosto 2007 Ministero dello Sviluppo Economico in materia di tachigrafi digitali: attività di montaggio, attivazione, "Attività di taratura e prova di strumenti di misura"**

Il Titolare del Centro Tecnico assicura la qualità dei servizi offerti e il continuo miglioramento della loro efficacia garantendo che:

- ❖ i fattori interni ed esterni che possono influenzare le capacità di raggiungere gli obiettivi del sistema di gestione per la qualità sono individuati, analizzati e i cambiamenti significativi sono utilizzati come input per il riesame della Direzione
- ❖ le esigenze e le aspettative espresse dalla collettività per una maggior sicurezza dei trasporti, dai clienti per avere un servizio rapido, conforme ed efficiente e dagli organi di controllo per il rispetto delle norme cogenti sono considerati tra gli obiettivi del sistema di gestione per la qualità e le relative informazioni significative di ritorno sono utilizzate come input per il riesame della Direzione
- ❖ i fattori interni ed esterni e le esigenze ed aspettative delle parti interessate sono considerati nell'esecuzione dell'analisi dei rischi e delle opportunità
- ❖ gli interventi tecnici eseguiti sono svolti utilizzando criteri, metodi e procedure validati dai costruttori dei tachigrafi e dei veicoli.

Si impegna inoltre ad assicurare la qualità del servizio ed a perseguire il continuo miglioramento dell'efficacia dei propri processi tramite:

- ❖ l'imparzialità' per quanto concerne le condizioni degli interventi tecnici, che devono essere rese a tutti coloro che lo richiedono, senza alcun tipo di discriminazione e alle stesse condizioni (all.1.7);
- ❖ l'applicazione di metodi di buona pratica professionale, ovvero l'uso corretto di metodi validati dai fabbricanti dei tachigrafi e dai costruttori dei veicoli, che forniscano adeguate garanzie di attendibilità dei risultati ottenuti;
- ❖ l'utilizzo di personale dotato di adeguate competenze tecniche;
- ❖ l'impiego di apparecchiature controllate;
- ❖ la messa a disposizione per i Clienti, le parti interessate, l'Organismo di Certificazione, delle registrazioni richieste dal Decreto Ministeriale (art.12.11);
- ❖ la riservatezza, da parte del personale, per tutte le informazioni ottenute esternamente o durante il corso dell'intervento tecnico sui tachigrafi digitali (all.1.9).

Tutto il personale del Centro Tecnico è chiamato a partecipare alla realizzazione di questi obiettivi, attraverso una sistematica applicazione delle applicabili procedure aziendali.

I soci, i dirigenti ed il personale del Centro Tecnico non possono partecipare ad imprese che svolgono attività di trasporto su strada. (art.5).

Se al Centro Tecnico è correlata una attività di trasporto e locazione senza conducente di veicoli a terzi, il Centro Tecnico non può svolgere interventi su veicoli di proprietà dell'impresa di vendita cui è correlata l'attività di trasporto o di noleggio. (art.5).

La gestione lo sviluppo ed miglioramento dell'attività e della qualità dei servizi resi dal Centro Tecnico, rientrano nel Sistema di Gestione Qualità Aziendale certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001.

La direzione del Centro Tecnico

---