

La Direzione di **BEYFIN SpA** persegue una *politica aziendale per la qualità* in cui il cliente ha un ruolo centrale per il successo dell'azienda stessa. Conoscere il cliente a fondo è non solo importante ma è strategico per erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni, mirati al raggiungimento di un'elevata "Customer-Satisfaction".

La politica per la qualità di **BEYFIN SpA** riguarda la commercializzazione e distribuzione di Gpl in bombole e piccoli serbatoi per la combustione.

Con la qualità come obiettivo costante, il raggiungimento della soddisfazione del cliente viene perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento in merito ai temi correlati ai servizi offerti: tale prerogativa viene messa in atto adeguando tutti i processi produttivi e organizzativi alle particolari esigenze rilevate, siano aspettative esplicitate o siano esse aspettative implicite, così da monitorare tutte le fasi operative ed effettuare il controllo capillare delle varie attività per il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

#### **APPROCCIO PER PROCESSI**

**BEYFIN SpA** identifica le diverse attività come *processi* da pianificare, controllare e migliorare costantemente ed attiva al meglio le proprie risorse per la loro realizzazione.

**BEYFIN SpA** gestisce i propri *processi* misurando i risultati da perseguire ed i risultati raggiunti così da definire obiettivi, responsabilità e risorse necessari al loro raggiungimento.

#### **LEADERSHIP**

La Direzione di **BEYFIN SpA** si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione Qualità, rendendo disponibili tutti gli strumenti necessari: risorse finanziarie, mezzi, attrezzature, impianti, persone, fornitori così che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici aziendali.

#### **VALUTAZIONE DEI RISCHI E E DELLE OPPORTUNITA'**

**BEYFIN SpA** pianifica i propri processi con approccio *risk-based thinking* al fine di attuare le azioni più idonee per:

- valutare e trattare preventivamente rischi associati ai processi;
- sfruttare e rafforzare le opportunità identificate.

## **PARTI INTERESSATE**

**BEYFIN SpA** è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutte le parti interessate, è elemento strategico e primario. Per questo promuove la formazione dei dipendenti per strutturare professionalità mirate così da dotarsi di risorse interne competenti, motivate e allineate con gli scopi della politica per la qualità.

## **MIGLIORAMENTO**

**BEYFIN SpA** si pone come obiettivo il miglioramento delle prestazioni del proprio Sistema di Gestione Qualità. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connesse ai processi aziendali, le attività di verifica ed il Riesame della Direzione, sono gli strumenti che l'azienda mette in atto per migliorarsi costantemente.

Gli obiettivi che si pone **BEYFIN SpA** sono:

- la soddisfazione di tutte le parti interessate al processo: clienti, fornitori e dipendenti;
- l'assistenza al cliente come priorità;
- il pieno rispetto degli impegni contrattuali;
- la cura della comunicazione verso il cliente;
- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato.

Il raggiungimento e mantenimento costante di questi obiettivi sarà altresì perseguito con:

- l'attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;

- ❑ il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- ❑ il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Parallelamente la strategia aziendale lavorerà all'incremento del numero di clienti e della crescita del fatturato, all'espansione territoriale dell'azienda e infine, all'ingresso in nuove aree di mercato. La politica del business sarà accompagnata dall'incremento del livello occupazionale e da costanti adeguamenti salariali dei dipendenti.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende accrescere l'immagine aziendale realizzando un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti e sulla “*Customer satisfaction*”, facendoli divenire fattori distintivi in un mercato competitivo con la costante riduzione del numero dei reclami e la crescita progressiva del livello di soddisfazione dei clienti.

Lo strumento scelto per il raggiungimento della propria *Politica per la Qualità* da parte di **BEYFIN SpA**, è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Per conseguire tali obiettivi **BEYFIN SpA**, si è dotata di una struttura organizzativa ed ha adottato un sistema di gestione aziendale in modo da:

- tenere sotto controllo i fattori che determinano il raggiungimento della qualità;
- analizzare e valutare i risultati ottenuti per individuare le azioni da implementare più idonee alla eliminazione e alla prevenzione degli aspetti non soddisfacenti;
- valorizzare e finalizzare le capacità degli individui e l'impiego delle risorse non solo al soddisfacimento dei requisiti ma al miglioramento continuo delle performance aziendali.

Ad intervalli prestabiliti, la Direzione definisce specifici obiettivi di qualità espressi in termini quantitativi; tali obiettivi saranno formalizzati in appositi documenti del Sistema di Gestione destinati alla diffusione interna, così da favorire la comprensione e sollecitare la collaborazione da parte di tutti i rappresentanti aziendali.

Firmato: La Direzione

**BEYFIN SpA**