

Politica Qualità

La direzione di **Francesco Toffoli** si impegna a perseguire una politica che pone al centro la soddisfazione del cliente e l'adozione di un sistema di gestione qualità basato sulla struttura delle UNI EN ISO 9001:2015.

A tale scopo la società si propone di assicurare competenza, continuità, diligenza, qualità e livello adeguato delle proprie prestazioni nel rispetto dell'etica professionale attraverso anche l'adozione di un codice etico e nell'ottica di garantire nel tempo il miglioramento della Soddisfazione del Cliente. In particolare è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati alle prestazioni offerte attraverso l'analisi del rischio e del contesto ed il coinvolgimento dei processi influenzati o condotti dalle parti interessate individuate e introdotto nell'analisi dei rischi stessa ivi compresa la cogenza normativa e legislativa con particolare attenzione alla normativa e attività riferibili al "food contact" e relative verifiche.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia gli sviluppi di acquisizione della cultura aziendale, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di **Francesco Toffoli**. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare prestazioni rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction in quanto fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo. E' volontà della Direzione:

- Consolidare e Implementare gli standard qualitativi delle prestazioni professionali offerte attraverso un controllo costante in tutte le fasi di realizzazione delle stesse e nel rispetto delle normative vigenti migliorando l'immagine e la credibilità sul mercato.
- Fornire ai Collaboratori le competenze necessarie a consentire loro di svolgere con consapevolezza i compiti affidatigli e di migliorarne le prestazioni per meglio soddisfare le esigenze dei clienti. A tale scopo viene garantito un supporto continuo formativo ed informativo e l'individuazione di un preciso e coerente Piano di Formazione e Aggiornamento volto all'effettiva crescita.
- Vigilare affinché i Collaboratori siano a conoscenza e rispettino gli obblighi del segreto e della riservatezza professionale, che anch'essi sono tenuti ad osservare, nonché gli impegni contrattuali espliciti e impliciti.
- Prestare sempre maggiore attenzione alle esigenze del Cliente assicurando assistenza continua, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione delle problematiche comunicate dal cliente.
- Assicurare equità nella determinazione dei compensi come garanzia della qualità della prestazione e del decoro professionale.
- Assicurarsi, qualora nell'esercizio della professione ci si avvalga della collaborazione di altri colleghi e/o professionisti, della capacità di questi ultimi di garantire qualità, affidabilità, competenza, responsabilità.
- Garantirsi che il miglioramento continuo delle attività venga attuato con:
 - **Professionalità** delle prestazioni
 - **Diligenza** nello svolgimento degli incarichi professionali
 - **Correttezza** e Trasparenza professionale verso i clienti e le parti interessate
 - **Riservatezza** e Senso di **Responsabilità**
 - **Adozione di un sistema di gestione basato sul risk based thinking**
 - **Partecipazione della Direzione attraverso il business plan**

05/02/2018

La Direzione

FRANCESCO TOFFOLI S.p.A.
Via Garibaldi, 37
Tel. 0439/995430 r.a. - Fax 995430
81016 • CORDIGNANO (TV)