



## POLITICA DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

(Rev.0\_19-01-20021)

FIBRAN, da sempre attenta alle richieste del mercato, mira a migliorare continuamente **la qualità dei prodotti per cogliere le esigenze del mercato in cui opera.**

Per raggiungere quanto sopra ha **sviluppato e implementato un flusso di comunicazione:**

- **interna**, per mettere a conoscenza tutti i reparti e attori del processo aziendale, di cosa e come il lavoro del singolo, attraverso un processo di miglioramento continuo, porti alla soddisfazione del cliente,
- **esterno, attivando un processo di ascolto, monitoraggio e analisi delle aspettative e delle esigenze dello stesso.**

### Dichiarazione di impegno aziendale.

L'alta Direzione ha deciso di definire una politica aziendale esplicitata nei seguenti punti salienti:

- dal 2021 l'Unità di Produzione di Roccastrada attiverà un processo di miglioramento continuo e ciclico definito con l'acronimo QF (Quality First),
- il processo revisionale del miglioramento della qualità (QF), avrà come unico obiettivo la soddisfazione del cliente,
- l'azienda implementerà un servizio di survey continuo della soddisfazione del cliente- Tale sistema produrrà reports automatici e standardizzati che verranno utilizzati nel processo revisionale (QF), di cui al punto precedente,
- la struttura dell'indagine diretta sarà soggetta a revisione periodica, allo scopo di affinare lo strumento di sondaggio e renderlo sempre efficace e orientato allo scopo.
- i risultati del survey continuo saranno utilizzati direttamente dalla Unità Produttiva-per la definizione di eventuali piani correttivi.
- I manager che sottoscrivono questo documento si impegnano a monitorare direttamente l'efficienza e l'efficacia della Politica stessa.

**Chief Operating Officer**

Sergio Argenti

**Plant Manager**

Giovanni Barcaro