

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 è 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



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.
- ❖ **Obiettivi:**
 - 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
 - impegno della Direzione e di tutto il personale ad operare con etica e trasparenza facendosi parte attiva nella salvaguardia di tutti i portatori di interessi, fondando i rapporti sulla fiducia reciproca, promuovendo il rispetto dei diritti umani, l'eliminazione di ogni forma di violazione degli stessi riscontrata internamente e presso i propri fornitori e minimizzando l'impatto sulle matrici ambientali

Il Sistema di Gestione per la Qualità funge da spina dorsale dell'azienda e gruppo come strumento per gestire, misurarsi, valutarsi 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.

Per il Gruppo Borgo Agnello
Roberto Savoini

La Direzione dell'Officina
HOUSE TRUCK di Gattinara (VC)
OFF. AUT. IVECO
Via Mendotri di Gattinara, 1100 - 13045 GATTINARA (VC)
P. IVA 01874090036 - REA VC 179958
Cod. Fisc. CCC FLV 72B24 3062M
Tel. 0163 828720 Fax 0163 833503
www.borgoagnello.it