

La nuova realtà che il mercato prospetta e le sempre più crescenti e diversificate esigenze del cliente portano la FIB a sviluppare un nuovo modo di gestire la propria struttura e i propri processi e quindi un nuovo tipo di approccio al mercato, puntando in maniera decisiva verso la soddisfazione del cliente.

Tale decisione non rappresenta un cambiamento di rotta rispetto al passato ma costituisce senz'altro un passaggio più profondo, più consapevole e, soprattutto, più strutturato, verso un modello organizzativo che pone il cliente al centro della propria attenzione e cerca di focalizzare le sue esigenze ed aspettative per poterle soddisfare secondo gli obiettivi prefissati, nella piena certezza che la soddisfazione del cliente rappresenta il successo della FIB

È per questo motivo che l'innovazione costituisce un valore essenziale per lo sviluppo e la crescita dell'impresa e per l'incremento della soddisfazione del cliente. Disporre di nuovi prodotti con migliori prestazioni e maggiore efficienza energetica è una necessità che il mercato impone e le sempre più crescenti e diversificate esigenze del cliente portano le imprese a sviluppare un nuovo modo di gestire l'innovazione e i propri processi di attuazione con un diverso sistema di approccio che punta in maniera decisiva verso le aspettative del mercato.

L'impresa si impegna a promuovere un "sistema di innovazione aziendale" sia di prodotto che di processo in modo da contribuire alla crescita dei ns. partner e dei ns. nostri collaboratori e per essere Impresa di riferimento nel processo di innovazione globale.

Lo sviluppo scientifico e tecnologico è al centro delle nostre strategie di sviluppo sostenibile ed è favorito e condiviso a tutti i livelli aziendali attraverso un' ampia diffusione delle informazioni. Tale processo di innovazione viene promosso, definito e gestito nei tempi e nei costi in modo che possa rientrare nei canoni di efficienza ed efficacia fissati.

Dovranno essere ricercate le migliori eccellenze nei campi innovativi individuati in modo da costituire partnership di rilievo e di riferimento del panorama globale.

L'innovazione quotidiana nei processi e nei prodotti aziendali deve costituire il principio ispiratore dell'impresa nel rispetto dei dettami qualitativi, ambientali ed etici condivisi

Il modello di gestione è stato sviluppato secondo le indicazioni della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e si ispira ai seguenti principi di gestione della qualità in particolare:


- orientamento al cliente con puntuale rilevazione del suo indice di soddisfazione
- coinvolgimento continuo del personale nel perseguire il miglioramento e la soddisfazione del cliente
- governo dei processi
- approccio evolutivo sulla base di direttrici secondo il risk-based-thinking
- miglioramento continuo
- analisi dei contesti interni ed esterni della propria organizzazione, della valutazione dei rischi e delle opportunità di miglioramento continuo che è necessario affrontare per fornire assicurazione che il sistema di gestione per la qualità possa conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati.

L'alta direzione, attraverso il suo ruolo di leadership e impegno, intende assicurare il perseguimento dell'obiettivo di miglioramento continuo e di soddisfazione attraverso:

- l'attenzione continua alla soddisfazione del cliente con puntuale rilevazione del suo gradimento e i requisiti cogenti applicabili
- lo sviluppo tecnico delle risorse a disposizione
- la cura della crescita professionale per tutto il personale aziendale
- l'analisi e la gestione dei rischi che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi
- il pieno coinvolgimento del personale aziendale nel perseguire il miglioramento e la soddisfazione del cliente
- il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione attraverso nuovi strumenti gestionali per un controllo relativo all'efficienza ed efficacia dell'innovazione e della qualità aziendale
- l'orientamento dell'innovazione a miglioramenti legati all'ambiente e al risparmio energetico andando oltre quelli che sono i semplici aspetti di rispetto della legislazione vigente

La FIB ritiene sia necessario conoscere approfonditamente i propri clienti, non soltanto a livello di bisogni, attese e comportamenti, non soltanto a livello di soddisfazione e tasso di fedeltà, ma anche come valore potenziale in termini di sviluppo, di know-how, d'immagine, di posizionamento.

Si è consapevoli che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale (e dei relativi stakeholder pertinenti) e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche dell'innovazione e alla capacità di gestire i rischi e cogliere le opportunità. La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere continuamente l'innovazione in azienda.

**FIB srl
AD**