

## POLITICA PER LA QUALITÀ

**Fra.mar** è specializzata nell'erogazione di servizi di pulizia in ambito civile, industriale, sanitario e dei servizi aeroportuali.

**Fra.mar**, dal 1970 (anno della sua fondazione), si è costruita una reputazione di eccellenza per la propria competenza, discrezionalità, riservatezza del proprio personale, per la qualità dei servizi erogati e per la manifesta cultura della sicurezza (di chi opera e dei luoghi di lavoro).

La costante determinazione, la continua volontà di anticipare le esigenze dei clienti, di accrescere il know-how aziendale e di realizzare una gamma di servizi sempre più competitivi negli anni, hanno permesso al marchio **Fra.mar** di diventare sinonimo di garanzia e qualità.

**Fra.mar** si è posta come obiettivo principale della propria "mission aziendale" quello di eccedere le aspettative dei propri clienti, degli azionisti, dei fornitori e dei dipendenti attraverso un continuo impegno al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi e dei flussi aziendali.

L'impegno al miglioramento è guidato dall'innovazione dei prodotti e delle attrezzature utilizzate, dalla crescita delle competenze professionali dei propri collaboratori, dal lavoro di squadra e dall'integrità delle persone che operano dimostrando una coscienza civica, culturale ed ambientale.

**Fra.mar** si è dotata di un Sistema di Gestione Qualità, integrato con il Sistema di Gestione Aziendale, per garantire:

- la puntuale rilevazione delle esigenze, delle aspettative e del grado di soddisfazione dei propri clienti, con l'obiettivo di individuare ed attivare le necessarie azioni di miglioramento mirate al raggiungimento della piena soddisfazione degli stessi;
- l'erogazione dei servizi richiesti in modo regolare ed efficace;
- che la qualità dei servizi erogati ai propri clienti sia quella promessa, e, soprattutto, sia quella attesa da essi;
- l'erogazione dei servizi conforme ai requisiti espressi dal cliente, alle specifiche interne, alle leggi ed alle normative vigenti;
- maggior efficienza dei flussi aziendali, catalizzando le migliori prassi operative e i processi con valore aggiunto;
- il miglioramento della competitività aziendale perseguendo l'eliminazione dello spreco di risorse (costi della "non qualità" che non generano valore), qualunque esse siano ed in qualunque parte dell'attività aziendale esso si manifesti.

**Fra.mar** stabilisce gli obiettivi misurabili, che costituiscono il "piano annuale di miglioramento", congruenti con la Politica per la Qualità ed associati ad un traguardo temporale di ottenimento, verifica lo stato d'avanzamento degli stessi tramite specifici indicatori di processo ed attiva le azioni preventive o correttive per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Come parte integrante della strategia e di gestione aziendale **Fra.mar** ritiene indispensabile il coinvolgimento di tutte le funzioni e di tutti i collaboratori, dipendenti e non, perché comprendano la "mission" aziendale e si impegnino nell'attuazione della Politica per la Qualità, svolgendo le attività a loro assegnate in modo responsabile e consapevole.

### Fra.mar SPA

Via Leonardo da Vinci, 18 • 24060 Costa di Mezzate (BG)  
Tel. 035 681118 • Fax 035 682255 • info@frammar.it • www.frammar.it  
PEC: frammar@propec.it • Capitale sociale € 1.000.000 i.v.  
Cod. Fisc. e P.iva 01425190160 • Codice Univoco J6URRTW



Sistema di Gestione certificato a fronte delle norme:  
UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018



La comunicazione della **Politica per la Qualità** all'interno dell'organizzazione avviene attraverso i percorsi formativi dedicati e tramite la diffusione della documentazione che illustra tale politica.

L'attuazione del Sistema di Gestione Qualità è costantemente supportata ed incoraggiata dalla Direzione aziendale, che assicura le risorse necessarie per il suo mantenimento e sviluppo.

Infatti, la qualità del servizio che **Fra.mar** offre ai suoi clienti è frutto della qualità del lavoro svolto da ciascuna risorsa aziendale, che può essere affinata sistematicamente tramite il monitoraggio dei risultati conseguiti, la valutazione della soddisfazione dei clienti e la ricerca del continuo miglioramento dei processi aziendali.


Operativamente **Fra.mar** ritiene tali presupposti fondamentali per l'implementazione del proprio Sistema di Gestione Aziendale che identifica, definisce, guida e verifica l'adeguatezza di tutti i processi aziendali connessi alla realizzazione della **Politica per la Qualità**.

Coerentemente con la strategia aziendale adottata e facendo propri i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, la **Direzione Generale Fra.mar** si impegna:

- ad attuare, ad aggiornare o rinnovare la Politica per la Qualità, in sede di riesame del Sistema Gestione Qualità, in ottica del continuo miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia dell'intera struttura organizzativa;
- a pianificare il Sistema di Gestione della Qualità considerando i rischi e le opportunità, nonché i fattori esterni ed interni che influenzano l'operatività aziendale.

Costa di Mezzate,  
01/03/2018

**Amministratore Unico**  
Francesco Maffei



#### Fra.mar SPA

Via Leonardo da Vinci, 18 • 24060 Costa di Mezzate (BG)  
Tel. 035 681118 • Fax 035 682255 • info@frammar.it • www.frammar.it  
PEC: frammar@propec.it • Capitale sociale € 1.000.000 i.v.  
Cod. Fisc. e P.iva 01425190160 • Codice Univoco J6URRTW



Sistema di Gestione certificato a fronte delle norme:  
UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018



Sponsor e  
Formatore Tecnico