



POLITICA PER LA QUALITA'

REV.	MOTIVO REVISIONE	DATA
00	Prima emissione	30.10.2023

La Qualità rappresenta per la nostra azienda e per i lavoratori un bene primario irrinunciabile per lo sviluppo delle nostre attività.

La Politica è l'elemento portante del sistema di gestione; essa è definita e documentata dall'Alta Direzione dell'Azienda, nell'ambito dell'impostazione strategica dell'organizzazione e della politica gestionale generale.

La politica indica la nostra visione, i valori essenziali e le nostre convinzioni e serve a definire i principi d'azione e gli obiettivi a cui tendere; esprime l'accettazione delle responsabilità e l'impegno del vertice aziendale anche nel promuovere la conoscenza degli obiettivi e la consapevolezza dei risultati da raggiungere.

Missione aziendale

La missione di SERVICE POINT SRLS è quella di essere uno studio di consulenza e progettazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro valido e di aiuto alle aziende clienti, sostenendo l'empowerment della forza lavoro e l'utilizzo di un luogo di lavoro sicuro con conseguenti servizi competitivi e innovativi per i clienti, fornendo al contempo un luogo di lavoro sano e sicuro e creando un beneficio sociale, culturale ed economico positivo a lungo termine per dipendenti, clienti, fornitori e parti interessate.

SERVICE POINT SRLS condivide con la comunità importanti responsabilità fornendo un servizio alle imprese attento e competente. Sosteniamo la gestione responsabile delle risorse umane nei luoghi di lavoro in cui la gestione, unita a un processo di miglioramento continuo, rende possibile uno sviluppo economico sostenuto e una migliore qualità del servizio offerto.

Ci impegniamo per fornire un servizio di qualità e competente, per i nostri clienti.

L'obiettivo primario di SERVICE POINT SRLS è quello di offrire alla propria Clientela un servizio di qualità, ed è rivolta al miglioramento continuo della qualità tecnica e della professionalità.

Questo impegno si è concretizzato nell'istituzione di un Sistema di Gestione per la Qualità che, ispirandosi alla norma UNI EN ISO 9001 (Qualità), prevede la definizione di standard di accettabilità e procedure adatte alle specifiche attività.

Le priorità individuate sono legate a:

- **Qualità percepita dal cliente** – è la dimensione della qualità del servizio collegata al modo in cui gli utenti percepiscono il servizio in relazione alle loro aspettative, si misura con indicatori legati all'affidabilità, alla capacità di assicurazione ed al rapporto con il cliente, alla tempestività del servizio ed ai tempi d'attesa.
- **Qualità tecnica della prestazione** – correlata alla correttezza tecnica e all'appropriatezza della prestazione
- **Qualità organizzativa** – correlata al razionale utilizzo delle risorse interne sia nei processi principali di esecuzione della pratica, sia nei processi di supporto.

Gli obiettivi di Qualità sono:

- Il rispetto dei requisiti applicabili;
- La valutazione di rischi ed opportunità di miglioramento connessi al business;
- Miglioramento dell'efficacia dei propri processi;
- Diffondere la cultura della qualità per una vasta gamma di servizi;
- Competenza, responsabilità e coinvolgimento del personale.

Il sistema qualità consente di:

- tenere sotto controllo il processo di consulenza;
- mantenere un elevato livello di preparazione ed aggiornamento del personale coinvolto;
- adeguare costantemente il Sistema (e quindi aggiornare il Manuale) all'evoluzione delle esigenze del mercato e della normativa, dell'azienda dei presidi e delle strutture, coerentemente con le norme UNI EN ISO 9001:2015 ed i requisiti per la certificazione;
- coinvolgere costantemente i responsabili e tutto il personale nel considerare che il problema della qualità aziendale è un problema di tutti, che quindi richiede partecipazione alla ricerca e proposta di soluzione di tutti i "punti di innesco della non qualità".

SERVICE POINT SRLS ha definito la propria politica tenendo conto delle dimensioni aziendali e assicura che tale documento sia adottato come riferimento per la definizione e il riesame degli obiettivi, che sia inviata ai dipendenti, clienti e fornitori e messa a disposizione di tutte le parti interessate che ne facciano richiesta. Verrà periodicamente verificata per confermare l'idoneità o promuoverne l'aggiornamento.

La Direzione

