POLITICA DELLA QUALITÀ

Politica della Qualità

La Direzione di ***PINO SERVIZI SRL*** si impegna a perseguire una politica aziendale in cui il cliente assume un ruolo centrale per il successo della propria attività e diventa perciò importante conoscerlo a fondo ed erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e mirati al raggiungimento di un'elevata "Customer-Satisfaction". Il raggiungimento della soddisfazione del cliente viene perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione dei clienti viene altresì perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

APPROCCIO PER PROCESSI

PINO SERVIZI SRL si identifica le diverse attività come *processi* da pianificare, controllare e migliorare costantemente ed attiva al meglio le proprie risorse per la loro realizzazione.

PINO SERVIZI SRL si gestisce i propri *processi* misurando i risultati da perseguire ed i risultati conseguiti definendo obiettivi, responsabilità e risorse impiegate e necessarie al loro raggiungimento.

LEADERSHIP

La Direzione di ***PINO SERVIZI SRL*** si si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione Qualità, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici aziendali.

VALUTAZIONE DEI RISCHI E E DELLE OPPORTUNITA'

PINO SERVIZI SRL si pianifica i propri processi con approccio *risk-based thinking* al fine di attuare le azioni più idonee per:

- valutare e trattare rischi associati ai processi;
- sfruttare e rinforzare le opportunità identificate.

PARTI INTERESSATE

PINO SERVIZI SRL si è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutte le parti interessate, sono elemento strategico e primario.

Promuove quindi lo sviluppo delle professionalità interne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

MIGLIORAMENTO

Politica della Qualità

PINO SERVIZI SRL si pone come obiettivo per il miglioramento le prestazioni del proprio Sistema di Gestione Qualità.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connesse ai processi aziendali, le attività di verifica ed il Riesame della Direzione, sono gli strumenti che l'azienda mette in atto per migliorarsi costantemente.

Gli obiettivi che si pone ***PINO SERVIZI SRL*** si sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei, accordi di partnership con i fornitori;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti**;
- **la cura della comunicazione verso il cliente**;
- **l'assistenza al cliente**;

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro**.

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende accrescere l'immagine aziendale realizzando un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti e sulla "*Customer satisfaction*", facendoli divenire fattori differenzianti in un mercato competitivo.

Politica della Qualità

Lo strumento scelto per il raggiungimento della propria *Politica per la Qualità* da parte di ***PINO SERVIZI SRL***, è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Per conseguire tali obiettivi ***PINO SERVIZI SRL,*** si è dotata di una struttura organizzativa ed ha adottato un sistema di gestione aziendale in modo da:

- tenere sotto controllo i fattori che determinano il raggiungimento della qualità;
- analizzare e valutare i risultati ottenuti per individuare le azioni da implementare più idonee alla eliminazione e alla prevenzione degli aspetti non soddisfacenti;
- valorizzare e finalizzare le capacità degli individui e l'impiego delle risorse non solo al soddisfacimento dei requisiti ma al miglioramento continuo delle performance aziendali.

Ad intervalli prestabiliti, la Direzione definisce specifici obiettivi di qualità espressi in termini quantitativi; tali obiettivi saranno formalizzati in appositi documenti di sistema e destinati alla diffusione interna, in modo da favorire la comprensione e sollecitare la collaborazione da parte di tutti i componenti aziendali.

La Direzione

PINO SERVIZI SRL
P.zza della Costituzione, 15
50041 - Calenzano (FI)
P.I. e C.F. 02413840972
Sdi: M5UXCR1