



La direzione della CLEAN SERVICE s'impegna a perseguire una politica aziendale che pone al centro delle attività il cliente. A tal fine la direzione della CLEAN SERVICE si impegna a soddisfare i requisiti definiti, a migliorare continuamente l'efficacia del sistema di gestione integrato e a rivolgere particolare attenzione al rispetto delle tematiche ambientali e di sicurezza sul lavoro.

In particolare la soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai processi e alle prestazioni offerte.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della CLEAN SERVICE. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, garantendo servizi rispondenti ai suoi bisogni e capaci di creare un'elevata customer satisfaction.

La direzione ha individuato nella gestione dei seguenti strumenti le opportunità di miglioramento effettivo del SGI:

- integrazione continua del sistema di gestione per la Qualità, il sistema di gestione Ambientale e di gestione per la Sicurezza sul Lavoro;
- riesame della direzione;
- analisi dei risultati degli audit interni;
- misurazioni dei processi/servizi erogati e della soddisfazione dei clienti;
- applicazione costante della legislazione vigente;
- prevenzione dell'inquinamento e al miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, con particolare riferimento al controllo delle emissioni in atmosfera, all'emissione di rumore in ambiente esterno, al consumo di detersivi, alla qualità degli scarichi idrici e alla gestione dei rifiuti;
- prevenzione degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali;
- rispetto della politica aziendale e degli obiettivi determinati.

Gli obiettivi della Qualità che si pone la CLEAN SERVICE sono:

- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato e della redditività aziendale, incremento dei servizi inclusi nel campo di applicazione del sistema qualità;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori, collaboratori)**, e quindi: costante diminuzione delle dimissioni, costante riduzione del numero dei reclami interni ed esterni all'azienda, costante riduzione del numero delle non conformità, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **il miglioramento della qualità delle prestazioni**, e quindi: diminuzione dei reclami o delle segnalazioni sulle prestazioni erogate dal personale dipendente.

Gli obiettivi Ambientali che si pone la CLEAN SERVICE sono:

- ❑ **sensibilizzare il personale al rispetto delle procedure ambientali;**
- ❑ **riduzione dei consumi di risorse.**



Gli obiettivi concernenti la Sicurezza sul Lavoro che si pone la CLEAN SERVICE sono:

- ❑ **sensibilizzare il personale al rispetto delle disposizioni inerenti la sicurezza sul lavoro;**
- ❑ **prevenire gli incidenti e gli infortuni sul lavoro;**
- ❑ **completo raggiungimento e mantenimento nel tempo della conformità legislativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.**

Con il raggiungimento di tali obiettivi s'intende realizzare nell'azienda un'organizzazione fortemente focalizzata sui propri clienti e sull'attenzione per l'ambiente, che accresca l'efficacia sul mercato e renda la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione, attraverso il "**Piano Obiettivi Qualita'**" e diffusi a tutto il personale unitamente al piano delle azioni di miglioramento.

Per favorire il raggiungimento dei suddetti obiettivi la Direzione si impegna a:

- supportare e motivare tutte le risorse umane nell'attuazione del sistema di gestione integrato implementato;
- analizzare costantemente i rischi e le opportunità connessi ai processi aziendali;
- monitorare periodicamente i bisogni e le aspettative presenti e future di tutte le parti interessate, pianificando e programmando con regolarità le attività aziendali in modo da assicurare la costante soddisfazione di tali bisogni e aspettative;
- mantenere un Sistema di Gestione orientato al miglioramento continuo, coerentemente con gli obiettivi prefissati;
- stabilire e riesaminare a fronte dei macro obiettivi espressi, obiettivi definiti e misurabili per tutti i livelli aziendali, finalizzati all'applicazione di azioni di miglioramento e gestite attraverso piani di miglioramento redatti annualmente a seguito del Riesame della Direzione;
- formare e sensibilizzare il personale per assicurare la presa in carico di tali obiettivi e un adeguato grado di coinvolgimento nelle decisioni operative e nel miglioramento dei processi;
- rendere disponibile e diffondere a tutte le parti interessate rilevanti la propria Politica per la Qualità;
- favorire lo sviluppo della consapevolezza relativamente al contributo che ciascun dipendente può dare rispetto allo sviluppo del sistema di gestione per la qualità;
- riesaminare periodicamente, in occasione del riesame della direzione, tale politica per accertarne la continua idoneità.

Data, 06/02/2018

La Direzione