

## **POLITICA DELLA QUALITA'**

### **Chi siamo**

La nostra azienda opera nella rivendita di prodotti chimici, attrezzature e macchinari per la pulizia professionale, offrendo anche servizi di noleggio, assistenza tecnica e formazione. Il nostro obiettivo è essere un **partner consulenziale affidabile**, in grado di fornire **soluzioni complete per l'igiene professionale**, garantendo qualità, efficienza e sicurezza.

### **I nostri impegni**

- Offrire **prodotti e servizi conformi ai requisiti cogenti** e alle aspettative dei clienti, esplicite e implicite.
- Garantire **efficienza nella consegna** e un'assistenza tecnica tempestiva e competente.
- Promuovere un approccio **consulenziale**, basato sull'ascolto, sull'analisi dei bisogni e sulla personalizzazione di soluzioni che tendano a minimizzare l'impatto sull'ambiente ed il risparmio energetico
- Mantenere **relazioni di fiducia** con fornitori e assicurare la qualità lungo tutta la filiera.
- Investire nella **formazione del personale interno, dei collaboratori** (intendo gli agenti) e **dei clienti**, come leva per la sicurezza e la qualità del servizio.
- Sensibilizzare sui temi della sostenibilità **ambientale e responsabilità sociale**, aiutando i clienti a ridurre l'impatto che la loro attività può avere sull'ambiente.

### **Come lo realizziamo**

- Attraverso un **Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015**, che guida tutte le attività aziendali.
- Tramite il **monitoraggio costante delle prestazioni**, la gestione dei reclami e la misurazione della soddisfazione dei clienti.
- Con l'impegno della Direzione e di tutto il personale attraverso la definizione di obiettivi di miglioramento.

### **Coinvolgimento del personale e leadership**

Crediamo che la qualità si faccia nei processi, non nei controlli, per questo sensibilizziamo perché la qualità diventi un'abitudine nel proprio lavoro.

Per fare questo promuoviamo una cultura della responsabilità, della collaborazione, e soprattutto della comunicazione, in cui ogni figura aziendale può contribuire al raggiungimento degli obiettivi comuni.

La Direzione si propone il fine importante di sviluppare competenze tecniche e relazionali sempre più orientate al cliente.

Coinvolgere il personale significa valorizzarne le idee, favorire il confronto e creare consapevolezza sul ruolo che ciascuno ha nel garantire qualità, efficienza e affidabilità del servizio.

---

### **Miglioramento continuo e verifica dei risultati**

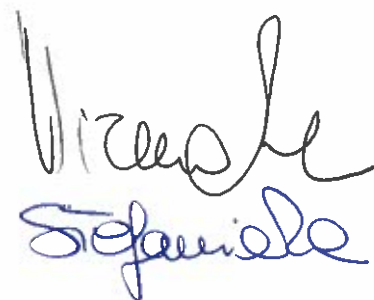
Il nostro impegno per la qualità è un percorso costante di analisi, condivisione e miglioramento. Attraverso audit interni periodici, monitoraggi dei processi, riunioni interdisciplinari e la raccolta di feedback da clienti e collaboratori, verifichiamo l'efficacia delle attività e individuiamo aree di miglioramento e/o sviluppo.

Definiamo indicatori di performance (KPI) per misurare risultati concreti in termini di servizio, puntualità, gestione reclami e soddisfazione del cliente.

Ogni risultato è un punto di partenza per evolvere, migliorare le nostre procedure e consolidare la fiducia di chi sceglie la nostra azienda.

### **La Direzione**

Assicura che questa Politica sia compresa, condivisa e applicata a ogni livello aziendale, e che sia periodicamente riesaminata per garantirne la continua idoneità ed efficacia.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Vittorio Stefanello".