



## M03 PM3 – POLITICA DELLA QUALITÀ

Rev. 02 del 11/02/2019

Il presente documento descrive la politica di cui la PULISERVICE si è dotata per definire gli obiettivi strategici del proprio sistema di gestione della qualità.

Il sistema di gestione ha come campo di applicazione quello derivante dall'analisi del contesto, e descritto come segue.

La PULISERVICE opera nel settore delle pulizie dal 1994, riscontrando la soddisfazione dei clienti già dai primi tempi: ciò ha consentito di ampliare il proprio organico e diversificare ulteriormente le soluzioni possibili da proporre alla clientela, con l'utilizzo anche di tecniche e macchinari adeguati.

L'azienda svolge servizi di pulizia di locali e strutture di piccole, medie e grandi dimensioni e su varie tipologie e metrature di uffici, banche, enti pubblici, condomini, ambulatori medici, centri sportivi, show room, autosaloni, aree di servizio, negozi, ecc...

I servizi di pulizia vengono svolti per la maggior parte a contratto (viene stipulato un contratto annuale tra l'azienda e il committente), ma possono essere effettuati anche a chiamata (ad esempio nel caso di pulizie di singoli appartamenti richieste dal locatario prima dell'insediamento).

I servizi comprendono le pulizie di superfici, arredamenti, rivestimenti, pareti, sanitari, vetri (anche pulizie esterne svolte con piattaforma a noleggio), svuotamento cestini, in qualche caso anche pulizie di reparti produttive (pulizia macchinari e pavimenti con macchina lavapavimenti).

La gamma di servizi offerti comprende alcune prestazioni di tipo occasionale, che in alcuni casi vengono subappaltate:

- Lavaggio moquette
- Pulizia grandi vetrate
- Lavori di giardinaggio
- Derattizzazioni
- Disinfestazioni

Nella maggior parte dei casi è l'azienda a scegliere i prodotti di pulizia da utilizzare, ma in determinate situazioni è il committente a richiedere particolari tipologie di prodotti (ad esempio biodegradabili, ecc...).

Eccezionalmente in certi ambienti (es.: ospedali) viene presentato preliminarmente un cosiddetto "Progetto di detergenza": trattasi di una procedura in cui si specificano le attrezzature e i prodotti che verranno utilizzati, le fasi di lavoro, ecc...

La ditta PULISERVICE dispone di adeguati ed efficienti macchinari e attrezzature (attrezzature di tipo manuale o a funzionamento elettrico, quali aspirapolveri, aspiraliquidi, lavasciuga, ecc...), alcuni di questi vengono presi a noleggio (lavapavimenti e piattaforme in particolare).

L'azienda impiega unicamente prodotti di prima qualità, efficienti da un punto di vista di qualità del servizio ma anche atti a garantire il pieno e scrupoloso rispetto delle vigenti norme ambientali e di sicurezza.

L'azienda opera principalmente nel territorio marchigiano (Ancona e provincia), ma svolge attività di pulizia anche fuori provincia e fuori regione per siti operativi di grandi gruppi (es.: assicurazioni, ecc...), mediante rapporti diretti o in veste di subappaltatori.

Lo scopo del sistema di gestione viene pertanto definito come segue: "Erogazione di servizi di pulizia presso aziende e privati".

Con l'attivazione del sistema di gestione della qualità l'azienda si pone i seguenti obiettivi:

- ✓ Garantire e monitorare la soddisfazione Cliente, aggiornando eventualmente le proprie procedure di gestione dei processi in base a nuove esigenze o a bisogni potenziali del cliente;

- ✓ Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione per la Qualità, ponendo sempre obiettivi possibilmente misurabili e verificando periodicamente il loro andamento;
- ✓ Soddisfare i requisiti applicabili, in particolare rispettare i regolamenti e le leggi vigenti di carattere generale applicabili alle attività aziendali;
- ✓ Tenere sotto controllo la qualità del servizio mediante verifiche periodiche mirate in tutti i cantieri di lavoro;
- ✓ Pianificare l'erogazione del servizio e i controlli sulla qualità dello stesso;
- ✓ Aumentare i livelli di competitività sul mercato e le proprie prestazioni;
- ✓ Ottimizzare la formazione delle risorse umane a tutti i livelli, migliorando anche la comunicazione interna;
- ✓ Promuovere la crescita, la motivazione e il coinvolgimento delle risorse umane in modo da renderle consapevoli delle proprie responsabilità nell'ambito operativo e delle conseguenze derivanti dal mancato soddisfacimento dei requisiti, favorendo la partecipazione alle scelte strategiche ed organizzative;
- ✓ Acquisire un maggiore controllo sui fornitori e sulle infrastrutture;
- ✓ Gestire in maniera metodica tutte le situazioni non conformi, compresi i reclami del cliente, vedendoli non come ostacolo bensì come opportunità di miglioramento;
- ✓ Analizzare i rischi e le opportunità, nonché i fattori interni ed esterni che possono influenzare le proprie prestazioni.

Questa politica è comunicata a tutti i livelli dell'organizzazione, nonché a tutte le parti interessate rilevanti.

Ancona, li 11/02/2019

PULSERVICE s.r.l.  
La Direzione Generale



A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by a cursive name, positioned above a horizontal line.