POLITICA PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO 2026

Mod. 1.1.3 rev. 4 del 12-2023

La Direzione aziendale, convinta dei miglioramenti interni e verso i Clienti conseguenti all'adozione di un sistema gestione qualità, ha definito la propria politica della qualità che intende mantenere come base fondante sui presupposti della ISO 9001:2015.
In primis prendiamo in considerazione il rischio aziendale, sviluppando una specifica Analisi per valutare quali sono i livelli che l'azienda intende gestire per generare "opportunità", tutto ciò attraverso il sistema dell'autovalutazione".
Il profilo di rischio/opportunità aziendale significa misurare l'Azienda sotto l'aspetto del rischio visto in funzione delle scelte passate e future, con la proiezione di generare "valore" partendo dal rischio per trasformarlo in opportunità.
In parallelo la Direzione di Service Point Srl, ritiene che i servizi alla propria clientela debbano essere costantemente tenuti sotto controllo per quanto riguarda gli standard qualitativi, i tempi di esecuzione in funzione agli impegni assunti con i clienti stessi, la possibilità di raggiungere un maggiore coinvolgimento dei Collaboratori al raggiungimento degli obiettivi aziendali.
La Politica per la qualità del servizio della nostra società si fonda sulla cura del rapporto con il cliente, al fine di comprenderne pienamente esigenze, espresse e/o implicite, operando a vari livelli sulle principali aree ed ambiti di lavoro:

CLIENTI:

- Rispettare, nell'erogazione dei servizi, i requisiti concordati con Committenti
- Fornire alla Clientela prodotti servizi conformi agli standard di legge e contrattuali;
- Essere in grado di soddisfare le esigenze ed i requisiti (espliciti ed impliciti) espressi dal Cliente in materia di puntualità dei servizi ed obiettivi di costo;
- Assicurare la migliore assistenza al Cliente per il soddisfacimento delle sue esigenze ed aspettative, nonché nella la risoluzione dei reclami e dei problemi;
- Proporre servizi alternativi per la ristorazione, alla luce delle problematiche covid-19 (lunch pack, prenotazione pasti via app, etc…)

QUALITÀ:

- Esplicitare i livelli di controllo dei servizi in fase di avvio delle commesse
- Autocontrollo Operatore, prevedendo tra l'altro: in base al "Piano di Lavoro" stilato da RDG e approvato dal RDA sulla base del "Capitolato di Appalto" approvato e sottoscritto, come allegato al contratto tra Service Point srl ed il Cliente, L'Operatore registrerà le operazioni eseguite tramite apposizione della firma sul "Registro Operazione Eseguite".
- Controllo ispettivo RDG (responsabile di gruppo)/controllo documentale RDA (responsabile di area), prevedendo tra l'altro: controllo del "registro Operazione Eseguite", compilato in fase di autocontrollo Compilazione di "Scheda Controllo Qualità" con registrazione dei rilevamenti effettuati controfirmata dal RDG
- Controllo documentale, prevedendo tra l'altro: controllo del "Registro Operazione Eseguite", compilato in fase di autocontrollo Controllo di "Scheda Controllo Qualità" con registrazione dei rilevamenti effettuati controfirmata dal RDG; ritiro e controllo "Foglio Presenze" operatori
- Migliorare costantemente le prestazioni del Sistema Gestione Qualità, mantenendo e consolidando nel tempo i livelli di qualità definiti;
- Monitorare la soddisfazione della Clientela, sia Utenti che Committenti, tramite questionari da somministrare periodicamente
- Attivare i monitoraggi tramite audit presso i cantieri di ristorazione e pulizie, con il

coinvolgimento del settore qualità ed il supporto delle figure di referenti settoriali: l'obiettivo di tali audit risiede nell'esigenza di verificare la corretta applicazione delle procedure aziendali, nel pieno rispetto degli standard qualitativi concordati con i clienti

- Attivare percorsi di miglioramento da condividere con il personale operante presso le Cucine e presso gli Appalti di pulizia, analizzando insieme i risultati degli audit svolti e definendo le più idonee linee di intervento che di volta in volta verranno condivise con gli Operatori

RISORSE AZIENDALI:

- Etica del personale al primo posto: sensibilizzare, stimolare e responsabilizzare gli Operatori, considerati i primi "attori" della nostra attività, sia dal punto di vista delle relazioni con gli Utenti che dal punto di vista delle capacità tecnico-professionali.
- Continuo consolidamento delle capacità professionali e coinvolgimento delle persone, al fine di garantire un ambiente di lavoro sereno ed altamente qualificato, ponendo la massima attenzione alla prevenzione degli infortuni ed al rispetto dell'ambiente
- Garantire la disponibilità delle risorse necessarie all'erogazione dei servizi e all'efficace mantenimento del sistema gestione qualità;
- Mantenere rapporti consolidati con fornitori e collaboratori esterni, nella logica del rapporto di lavoro di reciproco interesse e fiducia altamente professionale.

Arcore, 26 Gennaio 2026

La Direzione

Claudio Cotrufo