

	DOCUMENTO DEL SISTEMA QUALITÀ	
	POLITICA PER LA QUALITÀ	
	ALL.4	
	05-04-17	Rev. 0

Obiettivo fondamentale di Puliverde è la soddisfazione dei propri clienti, perseguita ed ottenuta attraverso l'attenzione alla qualità dei servizi erogati ed il continuo impegno al miglioramento degli stessi.

Tali elementi sono basilari per poter continuare ad operare con successo nel mercato di riferimento di Puliverde e per aiutare l'azienda a contraddistinguersi dalla concorrenza, che spesso opera secondo logiche che mirano esclusivamente al massimo ribasso del prezzo.

Questo modo di operare, sposta la competizione su un piano considerato da Puliverde "pericoloso", per i rischi legati alla minore qualità dei servizi erogati, allo scarso livello di attenzione alle aspettative dei clienti e ai potenziali comportamenti a discapito dei dipendenti. Puliverde, da parte sua, respinge con forza questo modo di operare e, anzi, pone la propria attenzione sulle aspettative ed esigenze delle parti interessate, sul rispetto dei valori etici e sulla legalità, considerati elementi fondamentali ed imprescindibili della propria azione.

Nell'ottica di mantenere elevato il livello di soddisfazione dei propri clienti anche a fronte di una crescita dei volumi, è stato implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, che verrà gestito e migliorato continuamente, valorizzando il patrimonio più importante per un'azienda che opera in un settore "labour intensive", quello umano.

La Direzione stabilisce che la gestione di Puliverde si deve basare sui seguenti principi quadro:

- attenzione continua alle **esigenze del cliente**, mettendo a sua disposizione soluzioni in grado di coniugare qualità del servizio, rispetto dei tempi e commisurazione del prezzo al risultato richiesto;
- monitoraggio della **soddisfazione del cliente**, assicurando la capacità di intervenire tempestivamente nel caso dovessero emergere delle carenze;
- **riesame sistematico del contesto** in cui Puliverde sta operando e **degli elementi di rischio** che potrebbero ostacolare il raggiungimento degli obiettivi e la soddisfazione delle diverse parti interessate;
- **sviluppo professionale delle Risorse Umane**, garantendo una formazione coerente con le attitudini ed esperienze specifiche;
- garanzia di un **ambiente di lavoro** che offra sicurezza, comfort, condizioni e tecnologia favorevoli al massimo rendimento nello svolgimento delle singole mansioni;
- efficace e costruttiva **comunicazione interna** tra tutte le funzioni aziendali, capace di stimolare un confronto costruttivo e sempre volto al miglioramento dei servizi erogati;
- adeguata **selezione e valutazione dei fornitori** da cui approvvigionarsi per la soddisfazione delle esigenze aziendali e dei clienti;
- definizione di **obiettivi aziendali** concreti e misurabili, da raggiungere attraverso la messa a disposizione di risorse adeguate;
- **monitoraggio del sistema** implementato, attraverso la scelta di indicatori critici, al fine di intervenire tempestivamente per correggere eventuali non conformità riscontrate o potenziali e di pianificare interventi di miglioramento continuo delle prestazioni;
- **ricerca del miglioramento continuo** nell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.