

ROSY SERVICE Srl si impegna a perseguire una politica di alta qualità ed eccellenza in tutte le attività oggetto della propria formula imprenditoriale.

Al centro di ogni attività è posto:

1. Il Cliente, la sua soddisfazione ed il suo rispetto oltre che il miglioramento continuo della prestazione aziendale.
2. Il Dipendente, indipendentemente dal tipo di mansione svolta, quale primo elemento per una corretta, efficace e qualitativa erogazione del servizio.

Per raggiungere il suo scopo la ROSY SERVICE Srl si avvale dei seguenti elementi cardine della propria strategia imprenditoriale:

- risorse umane dedicate e qualificate
- processi misurabili e certificati.

Le risorse umane rappresentano un elemento indispensabile per il successo della ROSY SERVICE Srl sul mercato.

Professionalità e spessore morale sono elementi distintivi della politica delle risorse umane dell'Azienda.

La presenza di processi misurabili e certificati consente di consolidare e replicare ai più alti livelli di soddisfazione le performance di produzione.

Per garantire la corretta attuazione di questi elementi cardine è vigente nella ROSY SERVICE Srl un *Sistema di Gestione della Qualità*, rispondente alla norma UNI EN ISO 9001 (ed. 2015), formalizzato con il *Manuale*, le *Procedure*, le *Istruzioni operative* e caratterizzato da precise *Responsabilità* finalizzate al raggiungimento degli **Obiettivi** dell'Azienda.

Gli Obiettivi dell'Azienda:

- **COMMERCIALE**: Incremento "immagine" dell'Azienda come strumento di marketing attraverso maggiore attività sui social; Maggiore controllo della qualità sui cantieri; Sviluppo nuove attività: pulizia con macchina a vapore; vendita prodotti ecologici.
- **RISORSE UMANE**: riduzione tempi di gestione delle ore del personale
- **TECNICA**: Controllo dell'attività del Responsabile Tecnico nei confronti del personale addetto; Riduzione "spreco di acquisto prodotti per pulizie spot"; Mantenere la qualità del servizio attraverso la formazione del personale dipendente.
- **GESTIONALE**: Analisi dei costi specifici e generali di azienda per ridurre sprechi e costi; Incrementare Marginalità delle commesse.

Tutto il personale della ROSY SERVICE Srl è coinvolto, ognuno per il proprio livello di responsabilità e secondo obiettivi assegnati, nel raggiungere i precedenti obiettivi.

A tal fine la Direzione:

- sensibilizza il personale sulle tematiche relative alla soddisfazione del Cliente e lo coinvolge nell'attività di installazione, mantenimento e miglioramento di un SGQ, rispondente alla norma UNI EN ISO 9001 (ed. 2015), attraverso addestramento, riunioni e corsi tenuti ai dipendenti,
- nomina il Responsabile del Sistema Gestione Qualità (RGQ) il quale, è l'unico responsabile dell'attività di mantenimento e miglioramento del SGQ in funzione degli obiettivi prefissati. Con scadenza regolare effettua audit del Sistema Gestione Qualità al fine di verificare il regolare funzionamento ed individuare eventuali necessità di adeguamento;
- si impegna a riesaminare una volta l'anno l'adeguatezza del SGQ, a verificare il raggiungimento di obiettivi e traguardi annuali della propria Politica analizzandone gli scostamenti e fornendo indicazioni sulle eventuali variazioni da apportare. Al fine di favorire la diffusione, comprensione e attuazione di quanto stabilito dalla Politica, il Legale Rappresentante garantisce il coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli;
- divulga la Politica all'interno, a tutto il personale e la rende disponibile all'esterno;
- provvede a mettere a disposizione tutti i mezzi indispensabili affinché si possano mantenere gli standard qualitativi necessari ottimizzando i costi; attraverso le verifiche Ispettive interne sulla applicazione delle Procedure, e delle Istruzioni del Manuale del Sistema Qualità, attraverso la chiusura delle azioni Preventive e Correttive emerse,
- provvede a far definire, migliorare ed attuare procedure e istruzioni allo scopo di standardizzare comportamenti e metodologie aziendali, attraverso i suggerimenti degli addetti e dei responsabili di funzione, chiudendo azioni correttive scaturite da non conformità e da Comunicazioni di Enti esterni, sollecitando e supportando il sistema con strategie adeguate e con disponibilità interne;
- attua una costante politica di collaborazione con i fornitori per la definizione di ottimali specifiche di fornitura,
- regolarmente effettua un sondaggio per verificare il grado di soddisfazione del cliente, dando grande risalto ai reclami da questi pervenuti.

Torrita di Siena (SI),01/01/2023

Firma

*Peruzzi Veronica*