

La Direzione di Attiva Servizi Soc. Coop. ha sempre ritenuto che la Qualità dei propri servizi fosse il fondamento del successo commerciale dell'azienda. La Direzione ha quindi ritenuto opportuno istituire, mantenere e documentare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001:2015 integrato con la UNI EN 16636:2015 per quanto riguarda l'erogazione dei servizi professionali di Pest management.

L'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità ha lo scopo di aumentare anche la soddisfazione del proprio organico, attraverso la puntuale definizione dei ruoli e delle responsabilità all'interno della struttura. Tale Sistema si propone di garantire al Cliente dei servizi sempre conformi a quanto richiesto, minimizzando e monitorando con continuità sia la quantità sia le cause di Non Conformità, garantendo al Cliente un servizio preciso e puntuale in vista di un miglioramento continuo. Per assicurare l'applicazione ed il mantenimento delle prescrizioni che costituiscono il Sistema di Gestione per la Qualità, la Direzione invita tutto il Personale di Attiva Servizi Soc. Coop. a partecipare, ciascuno secondo le proprie competenze, al raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati nella presente dichiarazione. La Direzione ritiene un proprio fondamentale impegno il conseguimento dei suddetti obiettivi, per il raggiungimento dei quali renderà disponibili le risorse umane, tecniche ed economiche necessarie, compatibilmente con i bilanci aziendali, nella convinzione che tali orientamenti potranno produrre risultati in grado di contribuire positivamente al miglioramento dell'indice di gradimento sul mercato. Attiva Servizi Soc. Coop. Srl si impegna a favorire la divulgazione e la comprensione dei principi sopra esposti e del Sistema di Gestione per la Qualità adottato, mediante l'attuazione di una adeguata formazione e informazione nei confronti di tutto il Personale operativo e in relazione alle reali esigenze. Attiva Servizi Soc. Coop. si impegna inoltre al continuo e sistematico monitoraggio dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni intraprese di ogni attività aziendale in un'ottica di sorveglianza, correzione e prevenzione del Sistema di Gestione per la Qualità. La Direzione, in quanto responsabile ultima della Qualità nei confronti dei Clienti, verificherà tramite i propri collaboratori la corretta applicazione di quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità aziendale.

Obiettivi dell'istituzione e dell'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN 16636:2015 sono:

- Fornire dei servizi che soddisfino completamente le esigenze, i fabbisogni e le preferenze dei propri Clienti;
- Monitorare i propri processi interni al fine di garantire la continua efficienza ed efficacia degli stessi;
- **Per tutte le diverse tipologie di servizi forniti, cercare e selezionare prodotti, attrezzature e tecniche con basso impatto ambientale;**
- **Un'attenzione particolare alle risorse umane in termini di conciliazione esigenza personale con esigenza aziendale, coinvolgimento per riuscire a far squadra e piani di crescita professionale;**
- Prendere in considerazione le richieste e le aspettative delle parti interessate che si interfacciano con l'impresa, per elaborare, per e con loro, rapporti di collaborazione e coinvolgimento;
- Prendere in considerazione tutti i cambiamenti dei fattori interni ed esterni che influenzano la operatività dell'azienda sia direttamente che indirettamente;
- Favorire un approccio per Processi basati sul Risk Think Based.

- Promuovere in tutta la propria organizzazione la condivisione ed il sostegno per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Minimizzare e monitorare con continuità, le quantità e le cause di Non Conformità (reclami inclusi) e garantire così un servizio preciso e puntuale.

Per i servizi di Pest management

- Definire e registrare le problematiche ed i requisiti dichiarati dal cliente tenendo in considerazione ogni fattore di rischio o preoccupazione che può avere un impatto sulla scelta del servizio da proporre.
- Valutare con attenzione le specie di infestanti, definendo la loro portata ed il grado di pericolosità, oltre ai fattori contributivi che ne favoriscono la proliferazione.
- Identificare le misure necessarie per mitigare i rischi di un'ulteriore proliferazione della contaminazione, infestazione o re-infestazione.
- Operare in modo da minimizzare l'impatto nei confronti dell'uomo, dell'ambiente e delle specie non bersaglio, impiegando prodotti idonei ai dosaggi d'etichetta, fornendo raccomandazioni da adottare prima, durante e dopo l'intervento.
- Gestire in modo adeguato il magazzino ed i rifiuti.

Poiché le esigenze del mercato per quanto riguarda la Qualità dei servizi non sono statiche, ma cambiano nel tempo, la Direzione si assume il compito di eseguire, almeno una volta all'anno, un riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, per verificare l'adeguatezza nel tempo del Sistema stesso rispetto a tali esigenze.

A tal fine, la presente politica viene comunicata al personale con un'attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento continua a tutti i livelli ed in particolare di quello impegnato in attività legate alla Qualità. Al personale è richiesto quindi di rispettare, per le attività di propria competenza, quanto prescritto dal Manuale della Qualità e dalla documentazione ad esso collegata.

Modificata in data 08/03/2023

La Direzione *Cartini Geom. Anna*



.....