

Il Vertice aziendale promuove l'utilizzo di indicatori della qualità finalizzati a monitorare sia l'andamento generale dell'organizzazione sia gli aspetti operativi del servizio. Una prima tipologia di indicatori è orientata a fornire informazioni di carattere gestionale ed economico, utili per comprendere l'andamento dell'azienda, quali ad esempio il volume delle commesse, il fatturato, il numero di clienti serviti, il numero di offerte emesse e il rapporto tra offerte presentate e ordini acquisiti. Una seconda tipologia di indicatori è orientata al controllo operativo e al miglioramento dei processi, quali ad esempio:

- numero di reclami ricevuti;
- numero di non conformità rilevate;
- tempi di risposta alle richieste dei clienti;
- rispetto delle frequenze e delle tempistiche di servizio;
- esito dei controlli sui cantieri;
- efficacia delle azioni correttive;
- livello di soddisfazione del cliente;
- conformità dei servizi erogati rispetto ai requisiti concordati;
- disponibilità e idoneità di macchinari, prodotti e attrezzature;
- formazione e competenza del personale operativo.

Le due tipologie di indicatori non sono in contrasto tra loro, ma consentono di osservare l'organizzazione da diversi punti di vista, fornendo alla Direzione elementi utili per valutare l'efficacia dei processi e individuare opportunità di miglioramento. L'Alta Direzione, attraverso l'analisi degli indicatori, delle non conformità, dei reclami, delle segnalazioni, dei controlli operativi e delle risultanze degli audit interni periodicamente pianificati, acquisisce gli elementi necessari per il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità e per la pianificazione di azioni orientate al miglioramento continuo.

In tale contesto, sono ritenute essenziali le seguenti attività:

- formazione continua e strutturata del personale, sia sugli aspetti relativi alla qualità sia sulle evoluzioni normative, organizzative e tecniche applicabili ai servizi erogati;
- aggiornamento del personale in merito all'utilizzo corretto di prodotti, macchinari, attrezzature e modalità operative;
- diffusione e distribuzione controllata della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- definizione chiara di ruoli, responsabilità e autorità;
- creazione delle condizioni affinché tutto il personale possa contribuire, con idee e proposte, al miglioramento dell'organizzazione;
- valorizzazione delle conoscenze e dell'esperienza delle persone che operano per conto dell'azienda;
- verifica costante della soddisfazione del cliente, sia attraverso il rapporto diretto con i referenti sia attraverso l'analisi di reclami, segnalazioni e riscontri ricevuti;
- verifica della corretta funzionalità di macchinari e attrezzature;
- controllo dell'idoneità dei prodotti e dei materiali utilizzati;
- aggiornamento continuo delle modalità operative in funzione dell'evoluzione dei processi, delle esigenze dei clienti e delle migliori pratiche disponibili.

L'Alta Direzione di **MULTISERVIZI S.R.L.** si è posta come obiettivo primario quello di soddisfare pienamente le esigenze dei propri clienti mediante l'erogazione di servizi integrati di pulizia e sanificazione, assicurando professionalità, affidabilità, tempestività e conformità ai requisiti richiesti.

L'azienda opera con l'obiettivo di comprendere le esigenze presenti e future della clientela e delle altre parti interessate, contribuendo così alla crescita di un'organizzazione strutturata, efficiente e orientata al miglioramento continuo. Le linee guida generali della Direzione sono orientate ai concetti di miglioramento continuo, sia in termini di processi sia in termini di prestazioni, perché solo operando in un regime di regole documentate, condivise e applicate è possibile attuare concretamente la missione aziendale e garantire servizi conformi alle aspettative dei clienti.

L'elaborazione e la diffusione di tali indirizzi vengono rafforzate attraverso la costante azione di presidio dell'Alta Direzione, che assicura il coordinamento delle funzioni aziendali, l'integrazione delle figure organizzative e la crescita delle responsabilità operative e gestionali necessarie al miglioramento continuo dei servizi erogati.

Particolare attenzione viene posta sui responsabili e sui referenti aziendali a tutti i livelli, affinché siano in grado di sensibilizzare il personale rispetto all'impegno nel raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'organizzazione. Ciò consente di allineare strategie, processi, risorse e attività operative al fine di conseguire risultati efficaci e misurabili. Conseguenza diretta di tale impostazione è il coinvolgimento di tutti i collaboratori aziendali, che **MULTISERVIZI S.R.L.** intende responsabilizzare e formare, al fine di ottenere il massimo livello possibile di competenza, consapevolezza e partecipazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta lo strumento essenziale e garante degli intendimenti della Direzione; esso costituisce un sistema in continua evoluzione, finalizzato al controllo dei processi, alla prevenzione delle non conformità e al miglioramento progressivo delle prestazioni aziendali.

Il Sistema Qualità garantisce la diffusione della politica aziendale e assume il ruolo di collegamento tra i diversi processi e funzioni aziendali, diventando così uno strumento di organizzazione, presidio e supporto alle attività aziendali, in particolare nella gestione, pianificazione ed erogazione dei servizi di pulizia, disinfezione e sanificazione.

La Politica per la Qualità, definita dall'Alta Direzione, regola le procedure e i processi delle diverse funzioni aziendali e mantiene sempre caratteristiche comuni, quali:

- il rispetto delle leggi, delle normative e dei regolamenti applicabili;
- il rispetto dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- il rispetto dei requisiti contrattuali e delle richieste dei clienti;
- l'analisi continua dei processi aziendali e l'adeguamento delle procedure;
- l'identificazione delle figure professionali e delle responsabilità coinvolte;
- la responsabilizzazione delle funzioni aziendali in merito alla qualità delle prestazioni erogate dai propri collaboratori;
- il controllo delle attività operative presso clienti, cantieri e sedi di intervento;
- la corretta gestione di personale, mezzi, prodotti, materiali e attrezzature;
- l'identificazione di specifici indicatori di qualità, utilizzati sia come strumento gestionale sia come mezzo di valutazione dell'efficacia delle azioni migliorative;
- la gestione delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Tutte queste attività, se adeguatamente pianificate, gestite e controllate, consentono di acquisire e diffondere all'interno dell'azienda la necessaria consapevolezza dei propri mezzi, delle proprie responsabilità e del contributo che ogni funzione fornisce alla qualità del servizio. Tale consapevolezza è essenziale per soddisfare pienamente le esigenze dei clienti e, attraverso la loro soddisfazione, raggiungere gli obiettivi aziendali di crescita, continuità, affidabilità e miglioramento. Gli obiettivi a cui **MULTISERVIZI S.R.L.** mira sono definiti e riepilogati nel documento denominato **"Obiettivi per la Qualità"**, emesso e approvato dalla Direzione coerentemente con la presente Politica.

Per raggiungere tali obiettivi, **MULTISERVIZI S.R.L.** intende mantenere e migliorare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, applicandolo al seguente campo:

Sviluppo ed erogazione di servizi integrati di pulizia e sanificazione

La responsabilità del mantenimento, controllo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità è affidata al **Responsabile del Sistema di Gestione Qualità**, che opera con il supporto della Direzione e in collaborazione con le funzioni aziendali coinvolte. Il Sistema di Gestione per la Qualità viene condotto secondo i principi fondamentali, internazionalmente riconosciuti, di seguito elencati:

- organizzazione orientata al cliente;
- leadership;
- coinvolgimento del personale;
- approccio basato sui processi;
- miglioramento continuo;
- decisioni basate su evidenze;
- gestione delle relazioni con le parti interessate.

La Direzione si impegna a riesaminare periodicamente la presente Politica per verificarne l'adeguatezza rispetto al contesto aziendale, al campo di applicazione, agli obiettivi stabiliti e alle esigenze delle parti interessate.

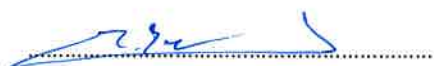
La presente Politica viene comunicata all'interno dell'organizzazione, resa disponibile al personale e, ove opportuno, alle parti interessate esterne.

Nova Milanese (MB), lì 02/01/2026

Il Legale Rappresentante / Datore di Lavoro

Sig. SAAD ABDELNABBY MOHAMED MOUSTAFA

Firma



Per presa visione

Responsabile Sistema di Gestione Qualità

Sig.ra SAAD OMNIA ABDELNABBY MOHAMED MOUSTAFA

Firma

