



POLITICA DELLA QUALITA'

All. 6 MSGQ

Rev.00

Del 15/07/2021

Pag. 1 di 1

La ditta SPURIO ROBERTO nasce nel 1989 dalla volontà del titolare e ad oggi, oltre ad avere operatori specializzati, è affiancato dai suoi familiari più stretti che lavorano in modo continuativo nell'omonima ditta. Il figlio Lorenzo, responsabile tecnico del settore Pest Control e la moglie Romina che si occupa dell'amministrazione. L'azienda nel tempo è cresciuta insieme ai suoi clienti, ricercando innovazioni tecnologiche all'avanguardia volte a soddisfare ogni tipo di richieste.

La qualità del servizio, la professionalità e la presenza di un referente unico, sono le basi fondamentali dell'impresa. Negli ultimi anni la ditta SPURIO ROBERTO si è specializzata in diversi settori, riuscendo a coprire tutto il centro Italia.

La filosofia aziendale è creare con il cliente un rapporto di lavoro completo per ogni sua richiesta, utilizzando prodotti delle migliori marche, contando sul proprio personale specializzato.

La Direzione di SPURIO ROBERTO s'impegna:

- a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente e il personale;
- al rispetto di tutte le prescrizioni da essa sottoscritte inerenti gli aspetti ambientali e delle prescrizioni legali applicabili ai temi sicurezza, qualità e ambiente.
- a soddisfare tutti i requisiti della norma ISO 9001:2015 e al miglioramento continuo

La soddisfazione del cliente è perseguita offrendo e adeguando prodotti e servizi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

La soddisfazione del personale è perseguita attraverso momenti di coinvolgimento, verifica e aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti e all'impatto ambientale di processi, prodotti e servizi.

Il cliente e il lavoratore sono elementi significativi per il nostro successo, è perciò importante:

- conoscere a fondo il cliente, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e soddisfarlo;

Gli obiettivi strategici che l'azienda ha esigenza di raggiungere sono:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale e ingresso in nuove aree di mercato
- la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, fornitori, lavoratori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotta contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione dei clienti, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- la cura della comunicazione verso il cliente;**
- l'assistenza al cliente;**

(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami)

- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;

Con il raggiungimento di tali obiettivi s'intende realizzare un'impresa focalizzata sui propri clienti e quindi accrescere l'efficacia sul mercato facendo leva sulla soddisfazione dei clienti e sulla protezione dell'ambiente quali fattori differenzianti in un mercato fortemente competitivo. (Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Tale politica sarà comunicata a tutte le persone che lavorano per la ditta SPURIO ROBERTO o per conto di essa, sarà inoltre messa a disposizione del pubblico, gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

MATELICA Li, 15/07/2021

La Direzione

SPURIO ROBERTO
Via A. Giovani, 23/H Tel. 0737-86546
62024 MATELICA (MC)
Cod. Fisc. SPR RRT 68S22 B474R
P. IVA 01047130438