

Il perseguimento della Qualità è un impegno per tutti, che si manifesta non solo nel rispetto di comportamenti puntuali e corretti nello svolgimento del proprio lavoro, oltre che nel creare costantemente le condizioni più idonee affinché ciò avvenga adottando comportamenti responsabili.

Nella condivisione con tutto il personale del principio sopra esposto la Direzione generale, ha deciso per impegnarsi nel miglioramento continuo nel perseguimento della Qualità, implementando attuando e mantenendo nel tempo un Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015. L'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità, applicato all'attività di "Progettazione, coordinamento ed erogazione di servizi di movimentazione merci, controllo qualità su specifica del cliente e manutenzione delle arre verdi" rappresenta una decisione strategica della Direzione Generale della Five Stars SpA con Socio Unico ed in linea con i principi di salvaguardia delle aspettative dei clienti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato implementato in riferimento ai principi enunciati dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, in conformità alle leggi vigenti e tenendo conto della natura e delle dimensioni dell'azienda, della specificità della struttura organizzativa.

La Direzione Generale, i suoi rappresentanti ed i lavoratori coinvolti che cogliamo l'occasione di ringraziare per la partecipazione critica e propositiva che sapranno dare, sono incitati nella definizione prima ed affinamento dopo di un sistema documentale appropriato. Tale impegno è volto ad assicurare che ogni lavoratore possa assumere coscienza e consapevolezza sull'importanza della conformità alla politica, alle procedure, ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità ed i benefici dovuti ad un miglioramento della loro prestazione individuale; sul proprio ruolo e responsabilità per raggiungere la conformità alla politica e sulle potenziali conseguenze di scostamenti rispetto alle procedure operative specificate.

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

Il cliente rappresenta il perno centrale del successo dell'organizzazione e diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone l'organizzazione sono:

1. Mantenere attivo e partecipato un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015
2. Definire obiettivi misurabili e raggiungibili quali strategie per il miglioramento continuo allineate al contesto e tenendo conto delle esigenze e delle aspettative dei clienti e delle ulteriori, eventuali, parti interessate
3. Effettuare i riesami e le valutazioni delle proprie operazioni per quantificare i progressi fatti ed assicurare il rispetto di questa politica
4. Realizzare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro, sano e produttivo per tutti i suoi dipendenti
5. Rispettare, l'Ambiente, le leggi e regolamenti vigenti e, laddove leggi e regolamenti non esistano, attenersi a standard propri individuati con senso di responsabilità
6. Rispettare l'ambiente.

Con il perseguimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescerne l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato estremamente competitivo.

La Politica della Qualità ed il quadro di miglioramento annuale sono diffusi all'interno della Five Stars SpA con Socio Unico a tutte le risorse coinvolte mediante riunioni con il personale, o loro delegati, e disponibili informaticamente in modo che tutti siano informati e che i contenuti siano compresi e sostenuti a tutti i livelli. Tutti sono chiamati a collaborare per rendere la Politica per la qualità attiva comprensibile e migliorabile, ognuno con le proprie esperienze e capacità

Nell'ambito del Riesame della Direzione è valutata l'adeguatezza e la continua idoneità alle strategie aziendali della presente Politica e delle risorse messe a disposizione.

La presente Politica deve essere esposta e accessibile a tutti i dipendenti e ospiti della Five Stars SpA con Socio Unico e deve essere distribuita alle parti interessate che ne facciano richiesta.

La Direzione Five Stars SpA con Socio Unico

Data 08-05-2019

Massimo Allasia \_\_\_\_\_