

## POLITICA STRATEGICA AZIENDALE

Fumo di Argelato il 13.03.2023

MANI DI FATA SERVICE S.r.l. è conosciuta come impresa di pulizie a Bologna e si occupa di igienizzazione, pulizia di appartamenti, condomini, negozi e uffici ecc.. Altre attività eseguite sono le pulizie civili ed industriali, pulizia uffici, condomini e negozi, pulizie di fondo professionali per trasloco e per chiusura e riapertura locali, pulizia per post-lavori edili rivolti ai privati ed aziende. L'ORGANIZZAZIONE effettua alcune attività speciali connesse alla pulizia come la cristallizzazione dei pavimenti in marmo e la pulizia di divani e poltrone.

Negli ultimi anni, grazie al know-how e alla professionalità del team, l'ORGANIZZAZIONE si è specializzata anche in servizi di imbiancatura e tinteggiatura nonché piccoli lavori edili di manutenzioni e piccole riparazioni domestiche.

L'ORGANIZZAZIONE è attiva su Fumo di Argelato (BO) ma opera prevalentemente nell'interland bolognese come Argelato, Granarolo, Malalbergo, San Pietro in Casale, Calderara di Reno e Sala Bolognese a Bologna, Casalecchio di Reno, San Lazzaro di Savena, Castenaso, Castel Maggiore; uno degli obiettivi della DA è quella di ampliare le aree di intervento e il bacino di utenza.

Gli interventi sono sempre effettuati a valle di un'attività di consulenza che, a partire dalle richieste esplicite del Cliente, dall'esperienza nel settore, dall'analisi di eventuali criticità esistenti in loco, determina le più adeguate modalità e i migliori prodotti ed attrezzature da impiegare per l'esecuzione di un intervento che sia efficace e pienamente rispondente alle esigenze del Cliente.

Obiettivo della società è quella di essere riconosciuta come una realtà di servizi in grado di garantire ai propri clienti delle prestazioni affidabili ed eccellenti, nel rispetto della tutela ambientale e della Salute e Sicurezza dei propri lavoratori. La competenza e la cortesia nel seguire i propri clienti, la capacità di personalizzare il servizio in base alle singole esigenze, uniti ad un ottimo rapporto qualità – prezzo sono i punti di forza della MANI DI FATA SERVICE.

La **Mission** che la Direzione si è data è di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche legate alla **Qualità**. A tali fini la Direzione della MANI DI FATA SERVICE dà evidenza della sua leadership e del suo impegno nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione certificato e nel miglioramento continuo della sua efficacia attraverso i seguenti **PRINCIPI GENERALI**:

- La focalizzazione sul cliente ovvero la divulgazione a tutto il personale dell'importanza di rispettare i requisiti definiti da leggi / regolamenti e del cliente;
- la definizione dei "Piani di miglioramento" descrittivi delle modalità attraverso cui viene perseguita la presente politica per la qualità;
- la disponibilità, la professionalità e l'adeguatezza delle risorse necessarie per attuare, tenere aggiornato e migliorare in modo continuo l'efficacia del suo SGQ ed accrescere la soddisfazione dei clienti.
- il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, ottimizzando la gestione dei processi in termini di efficienza ed efficacia, implementando una gestione del rischio attraverso la filosofia del "Risk Based Thinking" (RBT) e garantendo un costante presidio delle attività in qualsiasi modo connesse con gli aspetti critici individuati.

Scopo di certificazione della MANI DI FATA SERVICE SRL, nonché principale attività è:

### **"EROGAZIONE DI SERVIZI DI PULIZIA, SANIFICAZIONE, DISINFESTAZIONE E DISINFESTAZIONE"**

Per raggiungere i suddetti risultati, la Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti e la verifica dei risultati ottenuti.

Il punto di partenza per la realizzazione di queste politiche è stato individuato nel perseguimento dei seguenti **OBIETTIVI TRIENNALI** (2020-2022) (dettagliati in "Piani di Miglioramento" specifici):

## POLITICA STRATEGICA AZIENDALE

### AREA GENERALE E QUALITA'

- Istituire e mantenere un Sistema Qualità secondo gli standard internazionali UNI-EN ISO 9001:2015;
- L'impiego di risorse umane, strumentali ed economiche necessarie al miglioramento del sistema di gestione implementato, tramite un piano annuale di investimenti (Business Plan) al fine di realizzare quanto pianificato nel documento di Mitigation Action Plan, output del Risk Assessment annuale.
- Operare in conformità alla legislazione e regolamentazione applicabile ai prodotti e processi aziendali dialogando con le Autorità e collaborando con le Istituzioni garantendo la massima correttezza e trasparenza nei rapporti e fornendo informazioni complete, affidabili e chiare;
- Aumento della Customer Satisfaction assicurando il rispetto dei requisiti esplicitati dal cliente qualitativi, quantitativi, ambientali, di sicurezza del lavoro, oltre che di rapporto qualità/prezzo, tramite una focalizzazione sull'efficienza operativa dei processi di progettazione, realizzazione ed erogazione del prodotto con un costante progressivo aumento del livello di innovativo, puntando sulla ricerca&sviluppo e garantendo l'affidabilità delle forniture;
- Garantire un adeguato livello di formazione, addestramento ed informazione a tutto il personale e la sua costante consultazione ai fini del miglioramento del SGQ;
- Crescita aziendale tramite aumento costante del fatturato (costi/efficienza) ed ottimizzazione dei costi di gestione (compresi fornitori ed outsourcer), ricorrendo a Fornitori pre-qualificati, e sensibilizzandoli sulle tematiche della qualità del prodotto / servizio, ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro in un'ottica di miglioramento continuo;

A tal fine la Direzione assicura il monitoraggio e la verifica costanti degli obiettivi ed impegni dichiarati nella presente Politica Aziendale (con cadenza almeno annuale), la verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione e la verifica del rispetto dei requisiti legislativi attraverso gli audit interni e di terza parte, la pubblicazione periodica dei risultati ottenuti in ambito ambiente, salute e sicurezza, e qualità all'interno della azienda.

***Tutto il personale è chiamato a condividere tale politica e ad uniformarsi ad essa nel lavoro di ogni giorno***

La Direzione Aziendale

  
Mani di Fata Service S.r.l.