

## POLITICA PER LA QUALITÀ

La professionalità, la qualità dei servizi erogati, la continua tendenza al miglioramento, in sinergia con la continua ricerca di prodotti innovativi, sono i punti di forza della nostra attività.

La politica di qualità è quella di fornire a tutti nostri Clienti servizi professionali conformi ai requisiti concordati, alle disposizioni di legge e perfettamente idonei a soddisfare le loro esigenze, sia espresse sia implicite. Ed è appunto in tal senso che si persegue costantemente la qualità totale dei servizi offerti secondo strategie di miglioramento continuo orientate alla qualità dei risultati per la massima soddisfazione del cliente.

Gli **obiettivi generali** della qualità sono:

- il totale orientamento alla soddisfazione del cliente;
- la riduzione dei costi imputabili alla non qualità e diretta conseguenza alla errata applicazione del sistema adottato;
- l'impegno a migliorare la sensibilità, lo spirito di collaborazione e l'attenzione di tutto il personale e dei professionisti esterni verso gli aspetti della qualità;
- la stretta collaborazione con i nostri fornitori, in special modo quelli di servizi, per ampliare e migliorare la gamma dei prodotti e dei servizi offerti ed aumentare la competitività sul mercato;
- di prestare la massima attenzione alla gestione delle risorse umane per qualificare il personale ed instaurare rapporti duraturi;
- adottare una strategia Risk-Based Thinking per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali;
- garantire il rispetto di tutta la normativa cogente;
- il costante aggiornamento e la puntuale gestione del sistema informatico, nostro principale strumento di lavoro, al fine di ridurre drasticamente i disservizi legati a guasti e/o anomalie e la perdita accidentali dei dati e nel contempo garantire la sicurezza dei dati trattati, anche alla luce del nuovo Regolamento Europeo 2016/679.

In particolare, **punti fondamentali** del nostro agire sono:

1. Un contatto continuo con la **Proprietà** che garantisca ed assicuri una pronta, trasparente ed efficiente gestione del complesso che si concretizza in:
  - una gestione condominiale che, rispettando le norme di legge, assicuri il corretto svolgersi della vita condominiale.
  - sopralluoghi periodici dei nostri tecnici in Condominio per la verifica della gestione, il controllo del corretto funzionamento degli impianti e dell'operato delle varie ditte e il rilevamento di eventuali disfunzioni con conseguente relazione scritta alla Proprietà.
  - sopralluoghi mirati su richiesta della Proprietà per la verifica di qualsivoglia problematica con conseguente relazione scritta in merito.
  - resoconti periodici sull'andamento del Condominio e sulle eventuali anomalie riscontrate.
  - un numero di telefono a disposizione dei proprietari cui rivolgersi per la richiesta di chiarimenti, la segnalazione di problemi e la domanda di interventi.
  - presenza costante di un tecnico per la gestione degli interventi di ordinaria e straordinaria manutenzione degli edifici e degli impianti.
  - resoconti periodici, a frequenza da concordarsi, circa le morosità degli inquilini e i procedimenti adottati o da adottarsi.
2. Un contatto continuo con gli **Inquilini** che garantisca il miglior andamento della vita condominiale e la prontezza nella soluzione delle problematiche che si concretizza in:
  - un numero di telefono a disposizione degli inquilini cui rivolgersi per la richiesta di chiarimenti, la segnalazione di problemi e la domanda di interventi.
  - sopralluoghi periodici di nostri tecnici di verifica dello stato delle cose condominiali.
  - personale di comprovata esperienza e fiducia cui affidare i vari interventi di manutenzione.
  - personale qualificato in grado di dirimere, ove possibile, le controversie che possano sorgere dalla condivisione di uno spazio comune.

**Obiettivi specifici** sono invece definiti e riesaminati in occasione del riesame periodico che la direzione effettua e alla luce di opportuni indici della qualità e sono determinati da un continuo impegno a promuovere e diffondere la mentalità del miglioramento continuo, a migliorare l'efficienza globale del processo progettuale e del livello professionale, a rispettare le norme in vigore, a rispettare le specifiche fornite dal Cliente, ad ottenere i livelli di qualità prefissati, a sensibilizzare, formare ed aggiornare sistematicamente lo Staff ed i Partner.

La Qualità dei nostri servizi è sempre il risultato del nostro impegno, della capacità professionale, e dell'organizzazione che deve garantire sicurezza, affidabilità, completezza e qualità dei servizi offerti.

A fronte di questi presupposti, la Direzione si **impegna** a:

- definire obiettivi chiari e misurabili all'inizio di ogni anno;
- promuovere un approccio ai processi basato su un'analisi dei rischi e delle opportunità;
- riesaminare periodicamente il contesto, interno ed esterno, in cui opera l'azienda e dei rischi/opportunità;
- analizzare indici di monitoraggio definiti al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali;
- verificare periodicamente l'adeguatezza della propria politica agli obiettivi individuati dalla direzione;
- verificare i risultati conseguiti e promuovere azioni migliorative;
- effettuare un'analisi periodica delle non conformità, interne ed esterne;
- garantire, a seguito di segnalazioni dei condomini, tempi di intervento rapidi e puntuali entro i 5 giorni lavorativi nel caso di urgenze
- effettuare l'analisi del numero, della gravità e della fondatezza dei reclami clienti
- coinvolgere tutto il personale e le figure professionali esterne interessate, attraverso incontri di formazione/informazione ed incoraggiando qualsiasi iniziativa tesa al miglioramento della qualità;
- condividere e comunicare a tutti i livelli aziendali, ai principali collaboratori esterni e ai clienti, la politica e la filosofia aziendale.

La Direzione è direttamente responsabile della completa applicazione del sistema di gestione per la qualità e ne promuove periodicamente il riesame per accertarne l'idoneità e ha delegato al Responsabile Qualità il potere di assumere tutte le iniziative che riterrà più opportune per la messa in atto della presente politica per la qualità