

Essevi Service S.r.l. si avvale di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per lo svolgimento delle proprie attività di realizzative. La nostra organizzazione nel pianificare il proprio Sistema di gestione integrato ha considerato:

- ✓ la determinazione del proprio campo di applicazione nell'ambito delle attività di: *"Costruzione e ristrutturazione di edifici civili ed industriali"*;
- ✓ la valutazione del contesto organizzativo, tramite la determinazione dei fattori interni ed esterni che possano influenzare la capacità di conseguire i risultati attesi;
- ✓ la comprensione delle esigenze ed aspettative delle Parti Interessate per il Sistema di Gestione della Qualità;
- ✓ la determinazione di Rischi e delle Opportunità, considerando il *"Contesto Organizzativo e le esigenze e le Aspettative delle parti interessate"*, per ogni processo relativo ai prodotti/servizi presenti nel Campo di Applicazione.

La diffusione del documento alle parti interessate e a coloro che lavorano sotto il controllo dell'organizzazione, avviene tramite esposizione del documento nella bacheca aziendale e prossimamente tramite diffusione attraverso la pubblicazione sul nostro sito internet all'indirizzo www.esseviservice.it.

Il processo decisionale si basa sulla raccolta delle informazioni, sull'analisi delle stesse e sull'elaborazione di scenari evolutivi dando origine alla pianificazione strategica aziendale. L'organizzazione pertanto, ritiene di fondamentale importanza avere un sistema organizzativo che permetta di armonizzare e tenere sotto controllo i propri processi e la raccolta delle informazioni da essi derivanti. Perseguire l'efficacia e l'efficienza aziendale significa superare le sfide ed individuare le opportunità. E' in quest'ottica che la nostra organizzazione mantiene attivo il proprio sistema di gestione della qualità che permetta di garantire una maggior efficienza interna ed una migliore predisposizione a soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti.

E' ferma convinzione da parte della società che attraverso la pianificazione, la definizione ed il controllo dei processi aziendali, si ottenga una migliore definizione e distribuzione delle responsabilità a tutti i livelli aziendali tale da permettere una corretta utilizzazione delle risorse (personale, tecnologia, infrastrutture, mezzi finanziari, conoscenze e metodologie).

La gestione dei processi costituisce lo strumento fondamentale per poter analizzare i risultati ed applicare il miglioramento continuo dell'azienda volto ad una sempre maggior comprensione delle esigenze del cliente.

Obiettivo primario della nostra società è perseguire il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente. In tale ottica la Direzione ha stabilito degli obiettivi specifici, come ad esempio:

- ✓ addestramento del personale rivolto al continuo miglioramento e ampliamento del servizio e degli sviluppi della qualità richiesta;
- ✓ costante innovazione dei macchinari ed attrezzature anche in ottica *"sicurezza sul lavoro"*;
- ✓ investire in risorse e mezzi necessari all'ottenimento dei livelli qualitativi prefissi;
- ✓ costante formazione degli operatori per una maggiore autonomia e livello qualitativo del servizio;
- ✓ monitorare l'efficienza del Sistema Qualità attraverso un riesame annuale eseguito dalla Direzione e attraverso gli *"Audit interni"* programmati ed eseguiti durante l'anno da personale qualificato;
- ✓ sostituzione e manutenzione periodica/programmata degli automezzi;
- ✓ ampliamento del servizio alla clientela con inserimento di nuove specifiche tecniche di qualità;
- ✓ monitoraggio costante del grado di soddisfazione della clientela.

Stabilisce inoltre, in concomitanza del riesame della direzione, obiettivi specifici e misurabili nel breve e nel medio termine che vengono resi noti e condivisi a tutti i livelli dell'organizzazione (gli obiettivi sono riportati nell'apposito documento: *"Piano di miglioramento"*).

Gorgonzola, 09/09/2019

La Direzione Generale
