

La GESMAN S.R.L. opera nel settore della installazione, gestione e manutenzione di impianti di idrotermosanitari e di condizionamento.

L'azienda ritiene che il **Sistema di Gestione Qualità (SGQ)** adottato, conformemente alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** e al **regolamento UE 2015/2067**, costituiscono un valido strumento di miglioramento delle proprie pratiche gestionali.

La qualità è ritenuta un elemento irrinunciabile che ci caratterizza da sempre, ed è anche una delle ragioni che ci assicurano la fiducia dei nostri clienti con i quali c'è sempre un rapporto di lunga e soddisfacente durata.

L'uso e la condivisione delle procedure e degli strumenti che costituiscono il SGQ hanno rinforzato nell'azienda la consapevolezza di avere tutti gli strumenti utili per:

- definire un corretto campo di applicazione del sistema di gestione coerente con la politica e gli obiettivi aziendali;
- stabilire obiettivi e traguardi per la qualità allineati e a supporto con la presente politica;
- sorvegliare la corretta e costante applicazione del sistema di gestione per assicurarne l'efficacia e la conformità ai requisiti delle norme, delle leggi e dei regolamenti;
- garantire la disponibilità e l'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse umane e delle loro competenze, sorvegliando e monitorando costantemente le attività svolte;
- garantire la disponibilità e l'utilizzo efficace ed efficiente delle risorse economiche per le infrastrutture, le attrezzature, la tecnologia e la prevenzione di rischi per la salute e sicurezza sul lavoro;
- definire il contesto e le parti interessate che influiscono sul campo di applicazione del Sistema;
- orientare ed ampliare il suo contesto anche alle questioni esterne e, dopo aver identificato le aspettative ed i bisogni delle parti interessate, individuare i fattori rilevanti per il SGQ;
- valutare e monitorare i rischi correlati al contesto e alle parti interessate, tenendo conto delle loro esigenze in termini di servizio e di requisiti cogenti;
- perseguire l'orientamento al cliente, con la finalità di proporre un servizio conforme ai requisiti richiesti ed a quelli cogenti applicabili e di ottenere la massima soddisfazione, fiducia e fidelizzazione di tutta la clientela;
- programmare l'attività in un'ottica di miglioramento continuo, favorendo la consapevolezza e la partecipazione di tutto il personale agli obiettivi prefissati e favorendo la consapevolezza ai fini del raggiungimento della massima qualità;
- stabilire con i fornitori una relazione di collaborazione continua, volta al raggiungimento di un rapporto stabile e consolidato nel tempo;
- offrire ai propri Clienti un servizio qualitativamente all'avanguardia nel settore sempre attento anche alla prevenzione dei rischi per la sicurezza dei lavoratori.

In questa ottica opera controllando il maggior numero di variabili per gestire i rischi di insuccesso, applicando la logica del risk based thinking nella gestione dei processi, cercando di elevare il suo livello di visione strategica e di superare le attese del cliente / utente finale.

Nel perseguire quanto sopra si ispira a valori quali la responsabilità, l'affidabilità, la correttezza, la professionalità ed il miglioramento continuo.

PRINCIPALI OBIETTIVI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO GENERALI

Gli obiettivi primari dell'azienda sono il rispetto delle prescrizioni legali normative, il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di qualità del servizio offerto per perseguire la soddisfazione del cliente e dei suoi requisiti oltre alla competitività aziendale.

Inoltre l'azienda vuole proseguire con le attività di:

- coinvolgimento e partecipazione di tutti i dipendenti alle attività aziendali, mediante riunioni e cicli specifici di formazione e addestramento e processi per la consultazione, a tutti i livelli e funzioni, per lo sviluppo e l'attuazione del sistema di gestione aziendale, con particolare attenzione ai processi operativi, ai temi della sicurezza, salute e di prevenzione degli incidenti;
- rivedere periodicamente lo stato del sistema e la presente politica la fine di renderli coerenti con lo sviluppo e gli obiettivi dell'organizzazione;
- aumentare il grado di soddisfazione del cliente, valutando il grado di qualità percepita rapportandola a quella attesa;
- instaurare rapporti tra stakeholder basati su una maggiore trasparenza correttezza e cooperazione (favorendo, per esempio, il rapporto tra persone, società, organizzazioni, enti di controllo, influenzati direttamente e indirettamente dai comportamenti del nostro personale);

La pianificazione delle attività aziendali viene effettuata permettendo a tutto il personale di operare nella massima tranquillità, migliorando l'ambiente di lavoro, promuovendo una costante crescita professionale ed offrendo l'ascolto per segnalare potenziali migliorie e nuove idee che possano aiutare l'azienda a migliorare la qualità dei servizi offerti.

Gli obiettivi, i traguardi, le responsabilità, i mezzi e le risorse saranno definiti nel Budget Aziendale.