

ALMESE (TO) 3/10/2017

La Direzione della **Cooperativa Sociale Amico**, nata con lo scopo di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati nel 1999, consapevole di operare in un mercato competitivo ed esigente dove le probabilità di successo dipendono anche dalla qualità del servizio reso ai propri Clienti, ha deciso di adottare nei diversi aspetti della gestione della propria attività, principi tali da permetterle di migliorare la qualità dei servizi erogati più rapidamente rispetto alla concorrenza perfezionare le prestazioni relative alla tipologia dei servizi erogati.

In virtù di quanto sopra, la politica che la Cooperativa Amico intende perseguire è basata sul principio fondamentale della responsabilità individuale: ciascuno di noi è responsabile del proprio lavoro e dei relativi risultati per raggiungere lo scopo del Nostro lavoro che è:

- ✓ la soddisfazione dei Clienti;
- ✓ migliorare sempre di più la Nostra efficienza, organizzando il lavoro al meglio evitando gli sprechi per il bene comune di tutti Noi;
- ✓ Creare opportunità lavorative.

Per migliorare il servizio reso, la Cooperativa Amico ha scelto di adeguare il proprio sistema di gestione della qualità aziendale al modello della norma UNI EN ISO 9001:2015, applicandolo ai servizi di: raccolta rifiuti, preparazione e consegna di contenitori per la raccolta dei rifiuti, gestione centri di raccolta, pulizie civili, montaggio di componenti plastici e metallici e manutenzione del verde, per:

- fissare i propri obiettivi per la qualità e raggiungerli;
- assicurare il rispetto dei requisiti applicabili;
- migliorare continuamente il Sistema Qualità.

Per poter svolgere al meglio il Nostro lavoro è quindi fondamentale:

- ✓ conoscere i requisiti del servizio richiesto;
- ✓ rispettare i requisiti del servizio richiesti, lavorando in qualità e rispettando i tempi di lavoro;
- ✓ essere disponibili a considerare nuove richieste da parte dei Clienti e trovare soluzioni ad eventuali problemi che emergono durante lo svolgimento dei servizi;
- ✓ essere professionali e competenti;
- ✓ essere cortesi ed educati nei confronti del prossimo: Ogni persona che incontri sta combattendo una battaglia di cui non sai niente. Sii gentile. Sempre;
- ✓ Segnalare i problemi e le non conformità ai propri referenti, per trasformarle in risorse per il Nostro miglioramento.

È fondamentale la partecipazione di tutti Noi, con competenza e serietà, per il raggiungimento di questi obiettivi e la realizzazione dei programmi stabiliti, pertanto Vi invitiamo ad attuare e sostenere la presente Politica per la Qualità.

Firma della Direzione