

ERGOPULIZIE S.r.l. ritiene che i principi relativi alla qualità siano un modo essenziale per gestire, controllare e governare l'impresa in termini di maggior successo, al fine di garantire la qualità dei servizi forniti al cliente. ERGOPULIZIE S.r.l. ha pertanto deciso di istituire un Sistema di Gestione per la Qualità il cui compito è quello di tenere sotto controllo i fattori tecnici, organizzativi ed umani che possano influenzare la qualità.

La missione che ERGOPULIZIE S.r.l. si prefigge è la fidelizzazione e la piena soddisfazione del cliente attraverso il rispetto degli accordi contrattuali stipulati, soprattutto per quanto riguarda le tempistiche di erogazione e la qualità del servizio.

Per soddisfare pienamente le esigenze di una tipologia sempre più vasta di clienti ERGOPULIZIE S.r.l. deve mirare a proporsi come un partner ideale per il cliente, non solo nella fase esecutiva dei servizi offerti, ma anche nella definizione delle specifiche del servizio e nel dimensionamento dello stesso in funzione delle esigenze del cliente, espresse o implicite, e delle specifiche di realizzazione e di controllo qualità.

Pertanto, per ERGOPULIZIE S.r.l. diventa importante il cercare di comprendere, in collaborazione con il cliente, tutti i requisiti di qualità del servizio: espliciti ovvero espressi tramite definizione di un accordo contrattuale, impliciti che il cliente ritiene ovvio debbano essere soddisfatti e quelli latenti, che il cliente non percepisce come esigenze sino a quando non gli si dà l'opportunità di scoprirne l'utilità; tutto ciò per rendere la qualità percepita dal cliente anche superiore alla qualità attesa. ERGOPULIZIE S.r.l. si contraddistingue quindi per il perseguimento:

- Della puntualità e la qualità del servizio
- Del miglior livello di cortesia e la professionalità del personale
- Della disponibilità ad accogliere tutte le richieste del cliente valutando l'integrazione anche di nuovi servizi
- Della flessibilità di orario del servizio nel rispetto delle attività erogate dal Cliente

La Qualità del servizio fornito è naturalmente fortemente influenzata dal fattore umano; pertanto, deve essere particolarmente curata la selezione, l'addestramento e la formazione del personale che implementa i servizi presso la sede dei clienti. ERGOPULIZIE S.r.l. si pone pertanto gli obiettivi seguenti:

- Implementare e mantenere nel tempo il Sistema di Gestione per la Qualità certificato in conformità allo standard UNI EN ISO 9001;
- Rispettare tutti gli adempimenti normativi e legislativi vigenti nel settore applicabili ai servizi offerti;
- Collaborare con il committente al fine di raggiungere il pieno rispetto di tutta la legislazione vigente in materia di sicurezza e salute degli ambienti di lavoro;
- Soddisfare tutti i requisiti contrattuali e le aspettative stabiliti con la committenza;
- Migliorare la propria competitività;
- Sviluppare la formazione e la motivazione del proprio personale;
- Confrontarsi con modelli di riconosciuta eccellenza ed allinearsi a standard riconosciuti.

Il Responsabile Qualità dispone della massima autorità nelle azioni relative alla qualità e il più completo supporto tecnico ed organizzativo necessario per la conduzione aziendale della qualità e per il miglioramento continuo. La Direzione si impegna ad attuare ed a sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla e a verificarne periodicamente il grado di comprensione e di attuazione.

La Direzione Generale
Eleonora Rigotti

