

Politica Qualità - Ambiente - Sicurezza

Vision e Mission aziendale

La Direzione, ritenendo di estrema importanza una gestione volta al miglioramento continuo nel rispetto degli indirizzi dettati dalle normative ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2023, definisce gli obiettivi che intende perseguire e gli impegni da assumere.

VISION

Una meta da raggiungere che non muta, sopravvive nel tempo.

Immaginiamo un mondo in cui aziende e istituzioni possano concentrarsi pienamente sul proprio sviluppo, affidando a noi la gestione efficiente e sicura dei servizi che le supportano.

Il fine ultimo è diventare il partner ideale di ogni impresa/istituzione che crede nel rapporto di collaborazione personalizzato e fiduciario come valore irrinunciabile per il proprio successo.

MISSION

Il piano che indirizza management e dipendenti nel lavoro quotidiano, soggetto a cambiamenti periodici per il raggiungimento del risultato.

Offriamo a imprese e istituzioni un'infrastruttura organizzativa e tecnologica che ottimizza la gestione quotidiana e abilita la crescita, grazie a servizi di Facility Management integrati, etici ed efficienti.

Garantiamo:

- Un servizio professionale, puntuale e completo grazie al nostro personale altamente qualificato in grado di soddisfare l'esigenza di ogni cliente.
 - Standard elevati sia nella progettazione che nella realizzazione impiantistica, qualsiasi essa sia.
- Ci distinguiamo per:
- Massima flessibilità, velocità ed efficienza nelle risposte.
 - Un servizio di consulenza attento, efficace ed esaustivo.

La Direzione definisce come obiettivo primario la soddisfazione dei Clienti, attraverso un impegno che preveda:

1. dialogo e collaborazione con il cliente
2. rispetto dei requisiti contrattuali
3. determinazione nella ricerca ed eliminazione delle non conformità;
4. individuazione di indicatori di prestazione e attribuzione di obiettivi precisi e misurabili, raccolti in un predisposto Piano di Miglioramento, per i processi aziendali fondamentali;
5. impegno costante nella prevenzione dei problemi e delle carenze;
6. collaborazione assidua e costante con i fornitori di materiali e servizi finalizzata a crescita della qualità, rispetto ambientale e delle norme riferite a Salute e Sicurezza sul Lavoro;
7. assoluto rispetto delle leggi e normative vigenti in materia di ambiente, sicurezza, igiene del lavoro e antinfortunistica, con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali legati allo svolgimento delle attività e di portare a zero gli infortuni sul lavoro.

Si intendono perseguire gli obiettivi sopra indicati attraverso l'utilizzazione di:

- attrezzature e strumenti specifici (es. software, ecc.) di comprovata validità e/o di propria sperimentazione;
- prodotti testati e di qualità garantita;

- metodologie di controllo e di registrazione degli interventi che consentano la misurabilità dei risultati e la comparazione statistica tra gli stessi;
- continuo coinvolgimento, sensibilizzazione e comunicazione al personale sui risultati conseguiti e sulle opportunità di miglioramento.

La Direzione Generale si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza su qualità, ambiente, salute e sicurezza sul lavoro attraverso:

- l'istituzione, formalizzazione e realizzazione di un Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001;
- l'istituzione, formalizzazione e realizzazione di un Sistema di Gestione Ambientale (esclusivamente per le attività di pulizia) secondo la norma UNI EN ISO 14001;
- l'istituzione, formalizzazione e realizzazione di un Sistema di Gestione sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo la norma UNI EN ISO 45001;
- il continuo aggiornamento dei propri strumenti operativi;
- la promozione e l'implementazione di programmi di addestramento del personale a tutti i livelli al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane;
- l'aggiornamento professionale, tecnico, scientifico e operativo che permetta di valutare e sperimentare le nuove proposte intervenute nei propri settori d'intervento.

La Direzione Generale

si impegna a destinare le risorse necessarie sia in termini di personale che tecniche ed economiche nella realizzazione di tale Politica.

crede che il conseguimento degli obiettivi sopra definiti sia una responsabilità di tutto il personale e che coinvolga quindi ogni funzione aziendale nell'ambito dei propri compiti e responsabilità.

si impegna e assicura che la presente Politica sia compresa, accettata e sostenuta a tutti i livelli organizzativi attraverso un'adeguata e costante formazione a tutto il personale che svolge funzioni che influenzano la qualità, il rispetto della normativa ambientale e le attività legate alla Salute e Sicurezza sul Lavoro. Le registrazioni di tali attività di sensibilizzazione e formazione, generalmente realizzate tramite incontri e/o riunioni interne, è mantenuta dal Responsabile del Sistema di Gestione Qualità/Ambiente/Salute e Sicurezza sul Lavoro (come riportato nell'organigramma aziendale).

OBIETTIVI DEL 2025

Strategia operativa	Obiettivi (estratti dal Riesame)	Impegni (estratti dal Riesame e/o dal programma di miglioramento)
La strategia del Gruppo prevede di proseguire il percorso di espansione sul mercato, con l'obiettivo di conseguire economie di scala che favoriscano un rafforzamento competitivo costante e una più efficiente ottimizzazione delle risorse.	L'obiettivo del Gruppo è consolidare il livello di fatturato raggiunto nel 2024, garantendo al contempo la continuità dei cantieri storicamente serviti.	Il Gruppo intende proseguire l'impegno, avviato in modo sistematico nel 2007, volto a incrementare le visite commerciali attraverso un piano strutturato di attività. Parallelamente, sarà potenziato il personale diretto e indiretto dedicato al presidio dei cantieri, al fine di garantire una maggiore vicinanza al Cliente nell'analisi delle esigenze operative e delle opportunità di sviluppo. L'obiettivo è inoltre quello di rafforzare la struttura con ulteriori risorse commerciali a tutti i livelli operativi.

In continuità con gli anni precedenti, in virtù dell'adozione delle prassi UNI EN ISO 9001, l'azienda intende garantire risposte rapide e puntuali a eventuali reclami, così da reagire prontamente alle esigenze del Cliente e confermare la costante presenza dell'azienda, distinguendosi in un mercato spesso incline a trascurare la clientela.	L'obiettivo è ridurre in termini assoluti il numero di Clienti che rinunciano ai servizi della Centrogest, mantenendo stabile la percentuale di reclami ricevuti rispetto al totale delle ore lavorate.	Grazie alle procedure del Sistema Qualità, assicurare risposte rapide e puntuali a ogni reclamo o richiesta del Cliente, con sopralluoghi e visite supportati da documentazione che consenta una tracciabilità sistematica delle evidenze e delle decisioni condivise. Mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001:2015, con particolare attenzione alla gestione del rischio organizzativo e al rafforzamento degli aspetti di comunicazione e gestione del personale. Integrare il sistema qualità della nuova realtà acquisita a fine 2020 nel modello organizzativo aziendale.
---	--	---

Nel settore dei servizi di pulizia, spesso caratterizzati da standard qualitativi contenuti a causa del divario tra le effettive esigenze dei Clienti e il valore che essi stessi attribuiscono a queste attività, Centrogest intende distinguersi continuando a offrire, in particolare al comparto privato, soluzioni che uniscono attenzione ai costi e corretta esecuzione, così da preservare l'immagine aziendale del Cliente.	L'obiettivo è concordare con il Cliente, ove riconosciuto e possibile, la tipologia di servizio da erogare, garantendo l'esecuzione dei servizi minimi necessari a mantenere la corretta pulizia degli ambienti ed evitando di indicare l'effettuazione di prestazioni non riconosciute o solo formali. Tale approccio deve assicurare anche che il lavoro sia svolto in condizioni di sicurezza, senza imporre al personale attività non previste nei rispettivi capitolati o nei mansionari.	Le attività necessarie per garantire che il Cliente sia sempre consapevole del livello di servizio erogato da Centrogest comprendono: • lo svolgimento di audit specifici per verificare lo stato organizzativo; • la formazione continua del personale su ambiente, sicurezza e qualità del servizio; • la verifica della regolarità contributiva del personale, per prevenire eventuali contraccolpi d'immagine per l'azienda e i Clienti; • il controllo periodico del documento che definisce le attività da svolgere presso il Cliente, così da assicurare che il capitolato (o POC) rispecchi la realtà operativa e consenta il monitoraggio dei consumi, nel rispetto sia della soddisfazione del Cliente sia degli obblighi ambientali e di Salute e Sicurezza sul Lavoro.
---	---	--

	Accrescere le economie di scala legate alla proposizione dei servizi, rafforzando in particolare la struttura manageriale interna e promuovendo una costante analisi delle prestazioni erogate, con particolare attenzione alla redditività - anche finanziaria - necessaria per garantire la competitività sul mercato.	La Direzione gestionale e operativa realizzerà attività formative e di affiancamento mirate a migliorare gli attuali indicatori di governo finanziario, individuando quelli trasferibili ai responsabili di funzione. In questo modo, i responsabili aziendali avranno a disposizione strumenti più efficaci per avviare in autonomia attività di miglioramento, con un approccio sempre più mirato e focalizzato.
Mantenere la certificazione UNI EN ISO 14001, garantendo a Centrogest i requisiti richiesti da un mercato che esige dai partner politiche e strategie trasparenti anche in termini di visione ambientale.	L'obiettivo è consolidare una quota di mercato di Clienti che richiedono l'adozione di specifiche Politiche Ambientali, pari ad almeno il 5% del fatturato acquisito su tali tipi di commesse/Clienti, valorizzando dal punto di vista commerciale la certificazione ISO 14001 conseguita nel 2015 e finora non adeguatamente sfruttata.	L'impegno è quello di mantenere la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 per Centrogest sui servizi già attualmente coperti dal certificato.

Definire standard e procedure operative per misurare l'impatto ambientale derivanti dall'operatività e dai servizi erogati presso i Clienti.	L'obiettivo è ridurre progressivamente l'impatto ambientale dei servizi, in particolare legato al materiale di consumo. Poiché i volumi non sono quantificabili, l'analisi si concentra sull'incidenza del relativo costo: nelle aree con oltre 200 cantieri, tale incidenza è stata pari al 3% nel 2022, 4% nel 2023 e 4% nel 2024.	L'impegno si articola in diverse azioni: • monitorare con continuità l'impatto dei servizi in termini di utilizzo dei materiali; • nel rispetto della qualità del servizio erogato al cliente, ricercare prodotti di consumo a minor impatto ambientale o ad alta concentrazione, per ridurre anche l'impatto del packaging; • nel rispetto della qualità del servizio erogato al cliente privilegiare prodotti che consentano di ridurre il grado di pericolosità delle sostanze chimiche; • sostituire progressivamente le apparecchiature in uso con soluzioni ad alta efficienza energetica e riciclabilità; • utilizzare fornitori dotati di concrete politiche ambientali; • sensibilizzare in modo costante personale, fornitori e stakeholder sui temi etici e ambientali.
	Controllo delle emissioni in atmosfera derivanti dagli impianti di climatizzazione contenenti f-gas e/o degli impianti termici	• monitorare funzionalità impianti di sede con personale operativo (es. controllo fughe avvalendosi di fornitori qualificati).

	Riduzione dei consumi idrici presso i cantieri di pulizia (in accordo a quanto previsto nel "Piano di miglioramento").	• installazione di distributori automatici di detergenti in grado ridurre i consumi idrici
	Riduzione dei rifiuti (in accordo a quanto previsto nel "Piano di miglioramento").	• approfondimento del grado della raccolta differenziata, in sede e presso i clienti • riduzione degli imballi in plastica dei prodotti di detergenza, mediante utilizzo, presso le aziende clienti, di distributori automatici di detergenti.
Mantenere la certificazione UNI EN ISO 45001, garantendo a Centrogest i requisiti richiesti da un mercato che esige politiche e strategie trasparenti in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro.	L'obiettivo è ridurre progressivamente l'incidenza degli infortuni, (con obiettivo zero infortuni), e al tempo stesso assicurarsi una quota di mercato di Clienti che richiedono specifiche politiche di Salute e Sicurezza sul Lavoro, pari ad almeno il 5% del fatturato acquisito su tali tipi di commesse/Clienti.	L'impegno è applicare il proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro con il supporto di professionisti esterni, che indirizzino l'azienda verso prassi e operatività adeguatamente sostenibili, attraverso il costante e continuo coinvolgimento di tutto il personale. Per il 2025 è previsto un monitoraggio specifico delle risorse e dei processi operativi, a garanzia della corretta applicazione di quanto previsto in termini di Sistema di Gestione del SSL.

Presidente
Gianluca Pazzaglia