



POLITICA DELLA QUALITÀ

M.T.R. Master Service si occupa di erogazione di servizi di pulizia e manutenzione per enti pubblici o privati. Commercio all'ingrosso e manutenzione di prodotti e macchinari per la pulizia.

Le attività principali sono articolate in:

- ✓ Analisi del mercato e delle possibilità di inserimento
- ✓ Attività di pubblicità e marketing
- ✓ Richiesta di preventivo da parte di un cliente privato per il servizio
- ✓ Offerta relative
- ✓ Emissione firma e riesame del contratto
- ✓ Programmazione
- ✓ Esecuzione del servizio
- ✓ Verifica intermedia del servizio svolto
- ✓ Ripresa del servizio
- ✓ Verifica finale
- ✓ Gestione del cliente

INTEGRITA' - TRASPARENZA – LEALTÀ - RESPONSABILITA'

Sono per M.T.R. valori fondamentali nello svolgimento delle proprie attività

VISION

- ✓ Perseguire la **soddisfazione dei clienti** ed in generale **garantire il soddisfacimento delle aspettative di tutti i portatori di interesse** garantendo il miglioramento continuo delle prestazioni attraverso la fornitura di servizi formativi evoluti;
- ✓ Garantire la presenza di un **ambiente di lavoro salubre e sicuro** attraverso il miglioramento continuo del proprio sistema di Gestione Qualità;

MISSION

Il raggiungimento della **VISION** della direzione passa attraverso il perseguimento degli obiettivi e degli indirizzi strategici di seguito esposti:

- Allocare le necessarie risorse per assicurare l'applicazione adeguata dei principi della presente politica e verificarne periodicamente il grado e l'efficacia di applicazione;
- Mettere in atto e mantenere un efficace Sistema di Gestione Qualità secondo i requisiti della Norme UNI EN ISO 9001:2015
- Migliorare il livello di efficienza ed efficacia interno, monitorando, isolando ed eliminando cause di oneri derivanti dalla "non qualità"
- Monitorare continuamente l'opinione dei clienti per ottenere un feedback sulla qualità dei servizi forniti e per garantirne la piena soddisfazione;
- Ampliare l'offerta di servizi attraverso l'individuazione di nuove necessità del mercato
- Selezionare e promuovere lo sviluppo di fornitori secondo i principi di questa politica, impegnandoli a mantenere comportamenti coerenti con essa, verificandone costantemente i risultati e i progressi;
- Assicurare che questi elementi siano compresi, attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione e addestramento.
- Assicurare che il presente documento sia disponibile a tutte le parti interessate dipendenti, lavoratori a contratto e visitatori.

M.t.r. Masterservice Srl nello svolgimento della propria attività si ispira ai principi etici, dei quali richiede l'osservanza da parte dei soggetti coinvolti.

La Società considera di fondamentale importanza lo svolgimento delle prestazioni professionali da parte dei dipendenti e dei collaboratori della Società secondo diligenza, competenza, professionalità ed efficienza, anche al fine di fornire ai clienti e ai soggetti con i quali si trova ad avere rapporti derivanti dallo svolgimento della propria attività, prestazioni di elevato livello qualitativo.

Rev.: 0/ nome del documento: DOQ03/ data: 05/11/2021

Responsabilità di emissione	
Elaborato e verificato da consulente Le Vele Servizi	
Approvato da	Direzione



POLITICA DELLA QUALITÀ

Bornasco, 29 GENNAIO 2021

Direzione

Rev.: 0/ nome del documento: DOQ03/ data: 05/11/2021

Responsabilità di emissione	
Elaborato e verificato da consulente Le Vele Servizi	
Approvato da	Direzione