



Politica della qualità

POLITICA DELLA QUALITÀ, SALUTE E SICUREZZA, SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI, CONTINUITÀ OPERATIVA, RESPONSABILITÀ SOCIALE E ANTICORRUZIONE

4Service Solution S.r.l. è un'azienda specializzata nella creazione di soluzioni orientate ai centri servizi per la gestione documentale massiva.

Nata da un'idea innovativa e unica nel panorama delle soluzioni custom dedicate ai centri servizi, è basata su solide competenze frutto di circa 25 anni di esperienze maturate nel settore del workflow documentale.

4Service nell'ambito dei propri processi si è dotata di una Politica Integrata della Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, Sicurezza delle informazioni, Continuità Operativa, Etica ed Anticorruzione, che ritiene requisiti fondamentali per lo sviluppo dell'azienda. L'obiettivo primario di 4Service è assicurare la massima soddisfazione delle esigenze del Cliente attraverso un'elevata qualità dei prodotti e dei servizi offerti nel campo dell'acquisizione documentale massiva e guadagnare e mantenere la Sua fiducia, al fine di essere riconosciuta quale Azienda affidabile e di alta qualità proteggendo il patrimonio di informazioni proprio e delle parti interessate, anche grazie all'adozione di un sistema di continuità operativa.

Inoltre, l'Azienda sviluppa la propria attività produttiva impegnandosi a ridurre gli impatti ambientali prestando attenzione alla tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro dei propri lavoratori per il beneficio di tutte le parti interessate.

Attraverso questo documento e con lo sviluppo di un sistema di gestione, ci si propone di formalizzare gli impegni ed obiettivi assunti verso i clienti, il mercato, i dipendenti ed i collaboratori dell'azienda stessa con il fine di attuare, mantenere e migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità, nel rispetto dei requisiti normativi e cogenti applicabili.

A tal fine il Sistema di Gestione si basa sui seguenti principi:

CLIENTE AL CENTRO:

il Cliente è al centro delle azioni di 4Service la quale, attraverso la massima attenzione alle risorse umane ed alla loro professionalità, oltre all'accurata selezione degli strumenti di lavoro, assicura la soddisfazione del Cliente e persegue il miglioramento continuo. Il tutto grazie ad un forte lavoro di squadra e coinvolgimento attivo e passivo, sia per quanto riguarda le attività verso l'esterno che verso l'interno, garantendo in ogni fase del processo produttivo la tutela delle informazioni e dei dati, il rispetto dell'ambiente e della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Per mantenere e migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente 4Service si impegna altresì:

- a sviluppare e garantire servizi pensati e realizzati per andare incontro alle esigenze del Cliente, per anticiparne le aspettative, anticiparne i bisogni e fornire soluzioni di valore con nuovi prodotti di alto livello;
- ad adoperarsi per l'ascolto attivo e proficuo dei bisogni del Cliente, recependo indicazioni, suggerimenti e desideri dello stesso;
- a concentrare ogni attività sulle necessità del Cliente per soddisfarlo appieno e, se possibile, oltre le sue aspettative in modo da confermare la posizione leader sul mercato;
- a diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che ciascun dipendente sia costantemente in grado di erogare al cliente il miglior servizio atteso;
- a consolidare i rapporti con i partner già acquisiti e ricercarne altri.

RESPONSABILITA' E COINVOLGIMENTO DEI DIPENDENTI:

4Service presta la massima attenzione ai concetti di responsabilità, responsabilizzazione e senso di appartenenza, aspetti che si impegna a coltivare sviluppando attività formativa ed offrendo e richiedendo la massima trasparenza e collaborazione tra le mansioni.

L'Azienda attua una strategia che favorisce l'integrazione e la crescita professionale dei propri dipendenti e collaboratori attraverso la comunicazione continua, tenendo sempre presente che il miglioramento delle proprie prestazioni qualitative e di redditività è proporzionale al benessere sociale e dei propri attuali e futuri collaboratori. La consultazione di tutti i lavoratori rappresenta un input essenziale per il miglioramento continuo dei livelli di sicurezza delle informazioni, per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro e per l'attuazione efficace di misure di protezione ambientale, affinché il personale stesso possa partecipare attivamente al conseguimento degli obiettivi aziendali.

Per assicurare un alto livello di soddisfazione dei dipendenti 4Service si impegna altresì:

- ad incoraggiare il personale ed il management attraverso uso di lealtà e senso di responsabilità, affinché realizzino le proprie attitudini, interessi e predisposizioni per sviluppare al meglio competenze tecniche e organizzative;
- a favorire lo spirito di iniziativa e promuovere la crescita professionale;
- ad assicurare rapporti professionali sereni e proficui;
- a garantire un ambiente di lavoro sicuro.

MIGLIORAMENTO CONTINUO:

il miglioramento deve essere perseguito attraverso dati certi e concreti, conoscendo il punto di partenza e fissando obiettivi ambiziosi ma raggiungibili e misurabili. Lo scopo perseguito è migliorare la competitività aziendale, con azioni che, da un lato contengano per quanto possibile i costi di produzione, incrementino la produttività, mantenendo elevata e aggiornata la struttura tecnologica ed impiantistica aziendale, attivando tutti i possibili strumenti innovativi sul piano del servizio, per consentire il raggiungimento di "visibilità" ed alto livello di prestazioni; dall'altro sviluppando e mantenendo un Sistema di Gestione per la Qualità come strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, garantire il miglioramento continuo dei processi aziendali, ed il rispetto dei requisiti cogenti per i prodotti e per i servizi relativi.

Per assicurare il miglioramento continuo 4Service si impegna altresì:

- a riesaminare, periodicamente ad intervalli stabiliti, e comunque ogni volta che si renda necessario, il sistema di Gestione Qualità per verificarne la sua efficacia;
- a prevedere, in caso di necessità, le opportune Azioni correttive di miglioramento;
- a verificare l'adeguatezza della Politica della Qualità alle finalità della Società.

MONITORAGGIO COSTANTE DEI PROCESSI AZIENDALI:

4Service crede nell'applicazione di un monitoraggio costante sulle proprie attività attraverso verifiche e indicatori che consentano l'analisi del grado di raggiungimento degli obiettivi e della soddisfazione del cliente per poter migliorare continuamente le proprie prestazioni.

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI:

la tutela della salute di tutti i lavoratori ed il miglioramento della sicurezza dei luoghi di lavoro rappresentano principi aziendali fondamentali che 4Service assicura nel rispetto del quadro legislativo e normativo applicabile alla propria attività. Per tale scopo 4Service presta la massima attenzione nell'individuare i pericoli e valutare, ridurre ed eliminare, laddove possibile, i rischi per la salute e la sicurezza di tutto il personale. Ciascuno, per quanto concerne il proprio ruolo e nello svolgimento delle attività di competenza, è responsabile della tutela di sé stesso e dei propri colleghi.

SALVAGUARDIA DELLE INFORMAZIONI TRATTATE NEL CONTESTO AZIENDALE:

la protezione del patrimonio informativo, proprio e delle parti interessate, da tutte le minacce, interne o esterne, intenzionali od accidentali, che possano minare le specifiche finalità di raccolta e conservazione, è principio fondamentale di 4Service. Per tale motivo si pone attenzione alla tutela della confidenzialità, dell'integrità e della disponibilità delle informazioni e dei dati strategici e sensibili.

CONTINUITÀ OPERATIVA:

assicurare la continuità delle attività di business, anche in caso di eventi che ne possano interrompere la normale operatività, con riferimento ai servizi erogati ai clienti, sia in relazione ai processi che alle risorse umane e strumentali, è un principio cui 4Service presta importante attenzione.

RESPONSABILITÀ SOCIALE:

4Service ha aderito al Decalogo per la Gestione Etica dei dati personali nella Società Digitale (ANORC), che ha come finalità l'impegno di ogni sottoscrittore al miglioramento attraverso un'innovazione consapevole e rispettosa dei diritti della persona e della protezione del suo patrimonio informativo.

ANTICORRUZIONE:

4Service vieta qualsiasi tentativo di corruzione sia essa attiva, ossia da parte di proprio personale verso soggetti terzi, sia essa passiva, ossia da parte di soggetti terzi nei confronti di personale di 4Service, ed ha adottato un proprio Codice Etico nell'ambito del quale, fra le altre, sono adottate misure di prevenzione della corruzione.

In fase di Riesame della Direzione, 4Service annualmente riesamina la presente Politica e l'intero Sistema di Gestione Integrato, analizzando l'andamento delle prestazioni del Sistema attraverso indicatori specifici, sulla base dei quali definire gli obiettivi ed i traguardi che l'Azienda si propone di raggiungere mediante appositi programmi di miglioramento.

4Service rende noto alle parti interessate individuate, entro e fuori l'organizzazione, compresi clienti, fornitori, visitatori, nonché i dipendenti tutti, gli obiettivi della presente Politica Integrata rendendola disponibile attraverso pubblicazione sul proprio sito internet, inviandola qualora richiesta e garantendone visibilità mediante affissione nei locali dell'Azienda e nel Portale Interno Aziendale.