

La Direzione Generale definisce ed approva la **Politica Aziendale** che documenta obiettivi ed impegni assunti, in funzione delle strategie aziendali verso i Clienti, il Mercato, l'Ambiente e più in generale tutte le Parti Interessate, affinché siano attuate, mantenute e migliorate le prestazioni del Sistema di Gestione, siano garantiti i requisiti normativi e gli eventuali accordi volontari sottoscritti dalla Società con le Parti Interessate.

Il Sistema di Gestione permette il rispetto degli impegni assunti dalla Direzione Generale che ritiene determinante la partecipazione di tutto l'Organico all'attuazione del Sistema di Gestione, in modo da raggiungere la piena Soddisfazione del Cliente, delle Parti Interessate, uno sviluppo sostenibile del Sistema di Gestione Ambientale, una migliore attuazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza ed il consolidamento sul mercato dell'Immagine della Società.

Attraverso la Politica per la Qualità si intende porre in risalto la volontà aziendale di recepire, conseguire e mantenere la conformità alla normativa cogente e più in generale a tutte le prescrizioni che la Società sottoscrive in relazione agli aspetti ambientali e sulla sicurezza direttamente o indirettamente connessi all'Organizzazione, definendo un ragionevole livello di prestazione per il Sistema di Gestione, mirando al suo costante miglioramento e predisponendo una comunicazione interna ed esterna adeguata alla realtà e alle necessità della Società.

Attraverso la Politica per la Qualità, la Direzione Generale comunica, all'interno e all'esterno della Società, che intende operare con metodi e sistemi efficienti e trasparenti che garantiscano la continua rilevazione delle aspettative delle Parti Interessate e l'evoluzione del Sistema di Gestione che ne assicura l'attuazione, in termini di continuo miglioramento, verso dette aspettative.

I processi che la Società gestisce sono relativi alla progettazione e all'erogazione dei seguenti servizi:

- servizi di pulizia, in ambito civile, industriale, ospedaliero e sanitario
- servizi di disinfestazione e derattizzazione
- servizi di sanificazione e disinfezione in ambienti ospedalieri e sanitari
- servizi di portierato, reception e vigilanza non armata
- servizi di facchinaggio e piccolo trasporto
- servizi di manutenzione aree verdi
- servizi di ausiliario
- servizi di raccolta, trasporto mediante terzi e conferimento rifiuti solidi non pericolosi
- altri servizi inerenti la gestione degli immobili ed il facility management

Gli **obiettivi** generali che la Direzione Generale si pone con l'attuazione del Sistema di Gestione sono:

- garantire alla propria clientela la giusta attenzione in merito ad aspetti di sicurezza ed ambiente
- soddisfare i bisogni dei Clienti, attraverso l'organizzazione, la gestione e l'acquisizione di risorse umane e materiali idonee ad assicurare la qualità del servizio, e attraverso l'analisi e valutazione dei questionari di soddisfazione compilati dai Clienti
- sviluppare nuova clientela, con il miglioramento della capacità competitiva nel campo della progettazione, realizzazione, gestione e manutenzione dei servizi resi
- sviluppare nuovi servizi, con l'acquisizione di competenze e professionalità in nuovi campi di attività
- risultati positivi di gestione, attraverso la riduzione dei costi e l'aumento della produttività
- assicurare la conformità alle prescrizioni legislative riguardanti il servizio, l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori
- prevenire o ridurre ogni forma di inquinamento attraverso l'identificazione e il controllo degli aspetti ambientali significativi e lo sviluppo di tecnologie mirate alla riduzione dell'impatto ambientale

- prevenire gli infortuni attraverso le misure di prevenzione e protezione pianificate ed attuate in seguito alla valutazione dei rischi aziendali
- applicare correttamente gli aspetti di igiene e sicurezza del lavoro da parte di tutte le risorse umane aziendali impiegate nella gestione dei processi

Tali obiettivi sono perseguiti dando importanza preminente:

- alla prevenzione delle non conformità e degli infortuni sul lavoro
- alla consapevolezza che la responsabilità nella gestione del Sistema per la salute e la Sicurezza sul lavoro riguarda l'intera organizzazione ambientale, dal Datore di lavoro fino al singolo lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze
- all'interazione con il Cliente, come determinante per il miglioramento della qualità dei servizi
- al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la Sicurezza
- allo sviluppo della preparazione professionale del personale e della sua motivazione a migliorare e soddisfare le esigenze del Cliente, tramite anche la sensibilizzazione e la formazione affinché svolgano i loro compiti in sicurezza e si assumano le loro responsabilità in materia di Salute e sicurezza sul Lavoro
- allo sviluppo della consapevolezza di tutte le parti interessate dell'importanza della salvaguardia dell'ambiente e della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro
- al miglioramento della qualità della vita dei Clienti e della comunità, collegata all'effetto benefico dei servizi resi.

La Società Mast SpA ha inoltre stabilito, nell'adempimento dei suoi compiti, di:

- perseguire la continua ricerca del miglioramento del Sistema di Gestione Aziendale attraverso l'analisi del grado di raggiungimento degli obiettivi, il monitoraggio dei processi e l'analisi dei dati
- verificare la qualità dei servizi resi misurando la soddisfazione del Cliente
- ricercare significative opportunità per acquisire nuovi Clienti, ampliare la gamma dei servizi resi, migliorare la produttività e ridurre i costi
- incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente, con interventi formativi adeguati
- impegnarsi nella salvaguardia dell'incolumità e della sicurezza del lavoratore
- ottemperare alle leggi cogenti in particolare riguardanti l'ambiente, la salute e sicurezza dei lavoratori
- impegnarsi nel rispetto dei criteri stabiliti per la qualità, favorendo l'interiorizzazione dei principi della Qualità Totale
- diffondere e consolidare la cultura del rispetto per l'ambiente e dell'attenzione ai problemi della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul lavoro, a tutti i livelli aziendali
- individuare specifici obiettivi della presente Politica Aziendale onde favorire il miglioramento continuo in tutta l'organizzazione
- verificare in sede di "riesame da parte della direzione" il grado di raggiungimento degli obiettivi tramite l'analisi degli indicatori, riesaminando anche la presente Politica tenendo conto pure dell'attività svolta e della dimensione aziendale, della natura e del livello dei rischi presenti, della tipologia dei contratti di lavoro, dei risultati dell'analisi iniziale o del monitoraggio successivo.

La Direzione