

VISIONE E MISSION AZIENDALE

La Direzione, nel sottolineare l'importanza di una gestione volta al miglioramento continuo nel rispetto degli indirizzi dettati dalle normative ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 (applicata esclusivamente alle attività di pulizia) e ISO 45001:2023, definisce gli obiettivi che intende perseguire e gli impegni da assumere attraverso l'introduzione di un Sistema di Gestione della Qualità, un Sistema di Gestione Ambientale ed un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro.

La Direzione ritiene, infatti, di estrema importanza la realizzazione di Sistemi di Gestione integrati all'interno della propria organizzazione per garantire una costante ricerca ed impegno volti al miglioramento dei processi aziendali che consenta di ottenere:

- la soddisfazione dei Clienti;
- l'assicurazione di un livello qualitativo costante dei servizi forniti;
- l'efficacia degli interventi;
- la competitività;
- il rispetto e l'attenzione all'ambiente;
- la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- il rispetto delle normative e delle leggi cogenti in termini di sicurezza ed ambientali;

ma, soprattutto,

- la consapevolezza dell'importanza del personale tutto nell'attuare prassi e comportamenti che consentano di perseguire i suddetti obiettivi.

Gli **obiettivi** prioritari per il mantenimento ed il miglioramento continuo dei propri servizi sono:

1. migliore integrazione con il Cliente, che permetta di individuare le sue esigenze ed adottare conseguenti azioni volte alla sua soddisfazione;
2. rispetto dei requisiti contrattuali;
3. costante determinazione nella ricerca ed eliminazione delle non conformità;
4. individuazione di indicatori di prestazione ed attribuzione di obiettivi precisi e misurabili per i processi fondamentali aziendali; tali indicatori e obiettivi sono raccolti in un predisposto Piano di Miglioramento;
5. impegno costante nella prevenzione dei problemi e delle carenze;
6. perseguimento di una collaborazione assidua e costante con i Fornitori di materiali e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato assicurando il continuo rispetto ambientale e degli aspetti legati alla 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.

Per tutto ciò la Direzione Generale si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla 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 ed operativo che permette di valutare e sperimentare le nuove proposte intervenute nei propri settori d'intervento.

Nella realizzazione di tale Politica, la Direzione Generale si impegna a destinare le risorse necessarie sia in termini di personale che tecniche ed economiche.

La Direzione Generale 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.

La Direzione Generale si impegna ed 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 / 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 è quella di continuare ad espandersi sul mercato per avere quelle economie di scala che permettono alle aziende del settore un continuo rafforzamento sia in termini competitivi che in termini di ottimizzazione delle risorse.	L'obiettivo è quello di mantenere il fatturato ottenuto nel 2024 Ovviamente si vuole mantenere il numero dei cantieri già storicamente serviti.	Continuare l'impegno avviato con sistematicità nel 2007 di aumentare il numero delle visite commerciali di COM che si avvarrà, per l'obiettivo specifico, di un vero e proprio piano delle visite ma, soprattutto, di aumentare il personale diretto ed indiretto dedicato al presidio dei cantieri che possa permettere di essere ancora più vicini al Cliente nell'analisi delle esigenze operative e delle necessità, sia in termini di assolvimento del servizio che di nuove opportunità di lavoro. L'obiettivo è anche quello di dotare la struttura di ulteriore personale commerciale a tutti i livelli operativi.
Come già attuato negli scorsi anni, in virtù dell'adozione delle prassi legate alla norma UNI EN ISO 9001, l'azienda vuole continuare ad assicurare una continua ed immediata risposta ai reclami dei Clienti per consentire la pronta reazione alle necessità che emergono dal mercato e per "rassicurare" il Cliente sulla continua presenza dell'azienda in un mercato che è tipicamente portato ad "abbandonare" il Cliente.	L'obiettivo è quello di diminuire in termini assoluti il numero dei Clienti che rinunciano ai servizi offerti dalla Centrogest e di mantenere inalterata la % dei reclami ricevuti sul totale delle ore lavorate.	Grazie anche alle procedure del Sistema Qualità, assicurare una pronta e veloce risposta a qualsiasi "Reclamo" / "Richiesta" del Cliente effettuando sopralluoghi e visite dal Cliente avvalendosi di opportuna documentazione di sistema che permetta di tracciare con sistematicità quanto emerso e quando definito con il Cliente. Mantenere la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 con particolare attenzione agli aspetti di gestione del rischio organizzativo ed aumentando, laddove possibile, gli aspetti di comunicazione e di gestione del personale. Integrare il sistema qualità della nuova realtà organizzativa assorbita a fine 2020 nel sistema organizzativo aziendale.
Nel settore dei servizi di pulizia, attualmente posizionato verso standard qualitativi di basso profilo non tanto per le esigenze espresse dai Clienti, ma per la valorizzazione riconosciuta a tali attività dagli stessi, Centrogest vuole caratterizzarsi per continuare ad offrire ai Clienti (in particolare del settore privato) servizi che possano coniugare un'attenzione ai costi, ma contemporaneamente una corretta esecuzione che permetta al Cliente di non rinunciare all'immagine aziendale.	L'obiettivo è quello di concordare con il Cliente (laddove riconosciuto e possibile) la tipologia del servizio da erogare per mantenere attivi tutti i servizi minimi che devono essere effettuati per consentire la corretta pulizia degli ambienti ma rinunciando ad indicare l'effettuazione di servizi non riconosciuti e/o esclusivamente sulla "carta". Questa gestione deve anche permettere che il lavoro venga effettuato dal personale in maniera "sicura" in quanto non deve obbligare il personale di pulizia all'effettuazione di attività non previste nei rispettivi capitolati / mansionari	Le attività che devono essere effettuate per verificare che il Cliente sia sempre consapevole del livello di servizio erogato dalla Centrogest sono le seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • effettuare specifici audit volti a verificare l'attuale stato organizzativo. • formare con continuità il personale sulle tematiche relative all'ambiente / sicurezza ed alla qualità del servizio erogato. • assicurare che tutto il personale sia sempre in regola dal punto di vista contributivo per evitare contraccolpi d'immagine che altri concorrenti causano ai Clienti. • Verificare con continuità il documento che definisce le attività da fare presso il Cliente affinché almeno il capitolato (o POC) in possesso del gestore sia reale e rispettoso della realtà operativa permettendo anche di monitorare il rispetto dei consumi in ottica di soddisfazione del Cliente, ma anche di rispetto ambientale e degli obblighi in termini di Salute e Sicurezza sul Lavoro.
	Aumentare le economie di scala legate alla proposizione dei servizi lavorando in particolare sulla struttura interna manageriale per "accrescere" la consapevolezza dell'analisi continuativa delle prestazioni erogate con un'attenzione particolare alla redditività (anche finanziaria) che deve essere perseguita per poter rimanere adeguatamente sul mercato.	In particolare la Direzione gestionale ed operativa effettuerà alcune attività formative e di affiancamento specifiche per migliorare gli attuali indicatori di governo finanziario dell'azienda ed in particolare verificare quali possono e devono essere trasferiti ai responsabili di funzione affinché aumentino gli strumenti a disposizione per avviare attività di miglioramento che sempre di più e sempre in maniera più focalizzata devono essere prese in autonomia da parte dei responsabili aziendali. Utilizzare le richieste delle certificazioni UNI EN ISO 9001 / UNI EN ISO 14001 / UNI EN ISO 45001 con particolare attenzione agli aspetti di gestione del rischio organizzativo aumentando, laddove possibile, gli aspetti di comunicazione e di gestione del personale.
Mantenere la certificazione UNI EN ISO 14001 per l'azienda Centrogest, affinché l'azienda possa avere i necessari requisiti richiesti da un mercato che esige da tutti i partner politiche e strategie chiare anche in termini di "visione" ambientale.	L'obiettivo è quello di assicurarsi una quota di mercato di Clienti che richiedono l'adozione di specifiche Politiche Ambientali (almeno un 5% del fatturato acquisito su tali tipi di commesse / Clienti) ben sapendo che, da quando è stata ottenuta la certificazione ISO 14001 (nel 2015) non si è riusciti a sfruttare adeguatamente dal punto di vista commerciale la certificazione ottenuta.	L'impegno è quello di mantenere la certificazione UNI EN ISO 14001:2015 per Centrogest sui servizi già attualmente coperti dal certificato.
Creare standard ed operatività che permettano di misurare l' impatto ambientale derivanti dall'operatività e dai servizi erogati presso il Cliente	L'obiettivo è quello di diminuire nel tempo l'impatto ambientale del servizio erogato in particolare in termini di materiale consumabile utilizzato per erogare il servizio. Poiché il dato di consumo non è quantificabile, si valuta l'incidenza del costo del materiale di consumo. L'analisi ha evidenziato che nelle aree caratterizzate da una numerosità di cantieri superiore alle 200 unità, l'incidenza del costo del materiale di consumo è stata in media del 3% per il 2022, 4 % per il 2023 e del 4% per il 2024.	L'impegno è molteplice: <ul style="list-style-type: none"> • monitorare con continuità l'impatto del servizio erogato in termini di utilizzo dei materiali impiegati, • nel rispetto della qualità del servizio erogato al Cliente, continuare la ricerca di prodotti di consumo con il minor impatto ambientale, o prodotti altamente concentrati per ridurre l'impatto del packaging • nel rispetto della qualità del servizio erogato al Cliente, continuare la ricerca di prodotti di consumo riducendo la pericolosità delle sostanze chimiche in essi contenute • l'acquisto e la progressiva sostituzione delle apparecchiature in uso con apparecchiature ad alta efficienza energetica e con la maggiore riciclabilità del materiale al momento della sostituzione, • utilizzare fornitori che dimostrino un'adeguata e concreta politica di rispetto ambientale, • sensibilizzare con continuità tutti gli stakeholders (ma in particolare personale e fornitori) sui temi etici e di rispetto ambientale.
	Controllo delle emissioni in atmosfera derivanti dagli impianti di climatizzazione contenenti f-gas	<ul style="list-style-type: none"> • monitorare funzionalità e controllo fughe avvalendosi di fornitori qualificati
	Riduzione dei consumi idrici	<ul style="list-style-type: none"> • installazione di distributori automatici di detersivi in grado ridurre i consumi idrici
	Riduzione dei rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> • 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, affinché l'azienda possa avere i necessari requisiti richiesti da un mercato che esige da tutti i partner politiche e strategie chiare sulle Politiche adottate in termini di Salute e Sicurezza sul Lavoro	L'obiettivo è quello di ridurre gradualmente l'incidenza degli infortuni sul lavoro (con l'obiettivo zero infortuni) e, contestualmente, di assicurarsi una quota di mercato di Clienti che richiedono l'adozione di specifiche Politiche in termini di Salute e Sicurezza sul Lavoro (almeno un 5% del fatturato acquisito su tali tipi di commesse / Clienti).	L'impegno è quello di applicare il proprio Sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro (SSL) in Centrogest, avvalendosi di professionisti esterni che indirizzino l'azienda verso prassi ed operatività adeguatamente sostenibili attraverso il costante e continuo coinvolgimento di tutto il personale. L'impegno del 2022 è anche quello di garantire un monitoraggio particolare quando presenti risorse e processi operativi) per garantire una corretta applicazione di quanto previsto in termini di Sistema di Gestione del SSL.

Bologna, 19 febbraio 2025

**Amministratore Delegato
Filippa Arena**