

ALLEGATO 4

Revisione 2 del 18/06/2025

Politica per la Qualità

La presente Politica per la Qualità, definisce gli obiettivi ed i principi d'azione della **LINDOSAN S.p.A.** riguardo la qualità dei servizi forniti relativamente alle seguenti attività:

EROGAZIONE DI SERVIZI DI NOLEGGIO E LAVAGGIO BIANCHERIA PER SETTORIE ALBERGHIERO, RISTORAZIONE E SANITARIO

in conformità agli standard internazionali "UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la Qualità", nel pieno rispetto delle disposizioni regolamentari vigenti e in conformità al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e Codice Etico adottato.

La Direzione della LINDOSAN S.p.A., consapevole della necessità di soddisfare con continuità le aspettative dei clienti/utenti ed allo stesso tempo di ottemperare alle disposizioni di legge, si impegna a svolgere le proprie attività secondo i principi di seguito enunciati:

- ✓ Garantire la piena soddisfazione del cliente.
- ✓ Rispettare gli impegni contrattuali espliciti ed impliciti.
- ✓ Curare la comunicazione verso il cliente.
- ✓ Garantire lo sviluppo della organizzazione, favorendo il suo radicamento e consolidamento in nuovi ambiti territoriali al fine di espanderne nel tempo la posizione sul mercato.
- ✓ Garantire in modo efficace e coerente la fornitura di tessili trattati con una qualità microbiologica appropriata per l'utilizzo previsto.
- ✓ Rispettare e monitorare i requisiti legali e gli altri requisiti adottati dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e Codice Etico aziendale.

L'attenzione al Cliente, considerato nella totalità delle proprie esigenze, e non solo come utente passivo del servizio erogato, è il punto focale di una strategia fatta propria dall'Azienda.

La LINDOSAN S.p.A., proprio in considerazione di ciò e nella costante ricerca del miglioramento sia nella qualità dei propri processi e sia nel controllo tecnico gestionale, ha avviato una analisi su tutte le proprie procedure operative per creare un sistema volto a garantire la qualità microbiologica.

In particolare LINDOSAN S.p.A. si è prefissata i seguenti obiettivi:

- ✓ Mantenere la propria attività su elevati standard qualitativi, garantendo il rispetto dei requisiti contrattuali e cogenti relativi alla propria attività al fine di ottenere la completa soddisfazione del Cliente.
- ✓ Ridurre al minimo i rischi di biocontaminazione dei tessili lavorati.
- ✓ Istituire e mantenere e migliorare in modo continuativo un efficace Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità alla Norma alla UNI EN ISO 9001:2015 per il mantenimento di un continuo processo di verifica e di monitoraggio.
- ✓ Promuovere la comunicazione interna ed esterna.
- ✓ Definire in modo chiaro i compiti e le responsabilità interne al fine di assicurare il coinvolgimento di tutto il personale.

ALLEGATO 4

Revisione 2 del 18/06/2025

- ✓ Diffondere a tutto il personale, mediante incontri di formazione e addestramento, una cultura della qualità e coinvolgerlo costantemente nel processo di miglioramento.
- ✓ Introdurre la prevenzione come costante principio operativo, incoraggiando l'analisi delle cause dei problemi e razionalizzando i controlli sul processo e sul sistema di gestione per la qualità al fine di diminuire i costi dovuti alla non qualità.
- ✓ Individuare, valutare e coinvolgere i fornitori, in modo da garantire un continuo miglioramento del prodotto acquistato grazie alla creazione di un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia.
- ✓ Fissare annualmente obiettivi specifici e misurabili nell'ottica della soddisfazione continua dei nostri clienti e del miglioramento continuo attraverso il controllo dei processi e l'analisi di adeguati indicatori della performance aziendale e della soddisfazione dei clienti.

Ogni funzione aziendale, a tutti i livelli, è chiamata a fare propri questi obiettivi ed impegnarsi per il loro perseguimento.

La Direzione, nel definire le Risorse ed i Mezzi necessari al funzionamento del Sistema di Gestione della Qualità ed al perseguimento degli obiettivi su specificati, ha assunto i seguenti impegni:

- ✓ Assumere in proprio la responsabilità della attuazione, monitoraggio, e miglioramento del SGQ.
- ✓ Monitorare costantemente la soddisfazione del cliente attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction e l'analisi dei reclami.
- ✓ Avvalersi della consulenza di professionisti qualificati per la progettazione ed implementazione e monitoraggio e verifica del Sistema di Gestione per la Qualità.
- ✓ Destinare una risorsa, denominata "Responsabile del Sistema Qualità", al quale delegare la gestione operativa del Sistema di Gestione per la Qualità.
- ✓ Coinvolgere e motivare tutto il personale aziendale nella progettazione implementazione e miglioramento del SGQ per tenere in massima considerazione le modalità operative vigenti e le reali potenzialità aziendali.
- ✓ Assicurare una continua attività di formazione ed addestramento del personale a tutti i livelli.
- ✓ Divulgare la Politica per la qualità a tutto il personale aziendale e provvedere ove necessario alla sua revisione per adeguarla alle esigenze mutevoli del mercato e alla crescita dell'impresa.
- ✓ Applicare in prima persona le regole stabilite nel Manuale della Qualità e nelle procedure in esso richiamate e verificarne l'applicazione da parte di tutto il personale, accertando periodicamente mediante opportuni riesami che i requisiti definiti e gli obiettivi generali prefissati nella Politica per la qualità ed oggettivati, mediante opportuni indicatori misurabili, nel Piano annuale di Miglioramento, siano efficacemente perseguiti.