POLITICA INTEGRATA QUALITÀ E FACILITY MANAGEMENT

PREMESSA

La Direzione di GSI considera la Qualità dei servizi erogati e l'efficacia del Facility Management componenti strategiche per il successo aziendale e fattori distintivi nel mercato della gestione immobiliare complessa.
La presente Politica Integrata rappresenta l'impegno concreto dell'azienda verso i propri Clienti, Collaboratori, Fornitori e Stakeholder nell'ottica del miglioramento continuo e della sostenibilità, nonché il punto di partenza per il percorso di certificazione che l'azienda intende intraprendere.

MISSIONE

Gestione Servizi Immobili S.r.l ha come missione l'offerta di servizi di gestione immobiliare d'eccellenza, garantendo la massima efficienza operativa, la sicurezza degli edifici e l'ottimizzazione delle risorse, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale e al benessere degli occupanti degli immobili gestiti.

AMBITI DI ATTIVITÀ

La nostra organizzazione opera nei seguenti ambiti di attività:

- Amministrazione di centri direzionali complessi
- Amministrazione di condomini residenziali complessi
- Building Management integrato di edifici complessi
- Gestione della sicurezza integrata di edifici complessi
- Property Management
- Global Service integrato
- Lavorazioni dirette

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. ORIENTAMENTO AL CLIENTE

- Comprensione approfondita e soddisfazione delle esigenze e aspettative dei clienti
- Personalizzazione dei servizi in base alle specificità di ciascun immobile gestito
- Comunicazione trasparente e tempestiva con i clienti
- Monitoraggio costante della Customer satisfaction

2. QUALITÀ DEI SERVIZI

- Definizione e rispetto di standard qualitativi elevati in tutti i processi aziendali
- Applicazione rigorosa delle normative di settore e delle best practice internazionali
- Sviluppo e implementazione di un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001
- Formazione continua del personale per garantire competenza e professionalità

3. EFFICIENZA DEL FACILITY MANAGEMENT

- Ottimizzazione dei processi di facility management attraverso strumenti digitali avanzati
- Sviluppo e implementazione di un Sistema di Gestione del Facility Management conforme alla norma ISO 41001
- Pianificazione accurata degli interventi manutentivi in ottica preventiva
- Monitoraggio dei KPI di performance per ciascun edificio gestito

- Gestione efficiente delle risorse economiche, umane e materiali

4. SICUREZZA E CONFORMITÀ

- Garanzia del rispetto di tutte le normative in materia di sicurezza degli edifici
- Adozione di best practice per la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro
- Valutazione periodica dei rischi e pianificazione delle misure preventive
- Formazione specifica del personale in materia di sicurezza e gestione delle emergenze

5. SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

- Riduzione dell'impatto ambientale delle attività di gestione degli immobili
- Efficientamento energetico degli edifici gestiti
- Adozione di pratiche sostenibili nella gestione quotidiana degli immobili
- Utilizzo di soluzioni tecnologiche innovative per il monitoraggio e la riduzione dei consumi

6. INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

- Investimento in tecnologie all'avanguardia per il facility management
- Utilizzo di piattaforme per la gestione integrata degli edifici
- Implementazione di sistemi IoT per il monitoraggio in tempo reale degli impianti
- Sviluppo di soluzioni digitali per migliorare l'esperienza degli occupanti

OBIETTIVI STRATEGICI

La Direzione si impegna a perseguire i seguenti obiettivi strategici:

1. **Certificazione ISO 9001**: continuare a sviluppare e implementare un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma ISO 9001 per garantire processi standardizzati e orientati al miglioramento continuo.
2. **Certificazione ISO 41001**: continuare a sviluppare e implementare un Sistema di Gestione del Facility Management conforme alla norma ISO 41001, in sinergia con il Sistema di Gestione della Qualità.
3. **Eccellenza operativa**: Ottimizzare continuamente i processi interni per garantire la massima efficienza nella gestione degli immobili e nella risposta alle richieste dei clienti.
4. **Elevata professionalità**: Garantire la competenza tecnica e l'aggiornamento continuo di tutto il personale coinvolto nei servizi di facility management.
5. **Conformità normativa**: Assicurare il pieno rispetto di tutte le normative applicabili ai diversi ambiti di attività aziendale, con particolare attenzione alla sicurezza degli edifici.
6. **Sostenibilità**: Adottare pratiche di gestione sostenibile degli immobili, promuovendo l'efficienza energetica e la riduzione dell'impatto ambientale.
7. **Digitalizzazione**: Implementare strumenti digitali avanzati per migliorare, sia la gestione degli immobili, sia l'esperienza degli occupanti.
8. **Soddisfazione dei clienti**: Mantenere elevati livelli di soddisfazione dei clienti attraverso la qualità dei servizi erogati e la capacità di anticipare le loro esigenze.

IMPEGNI DELLA DIREZIONE

La Direzione di GSI si impegna a:

- Garantire le risorse necessarie per lo sviluppo, l'implementazione e il mantenimento dei Sistemi di Gestione della Qualità e del Facility Management
- Promuovere l'approccio per processi e il risk-based thinking in tutte le attività aziendali
- Definire e monitorare periodicamente gli indicatori di performance relativi ai processi chiave
- Stabilire obiettivi misurabili per ciascuna area aziendale, in coerenza con la presente Politica

- Coinvolgere attivamente tutto il personale nella realizzazione degli obiettivi aziendali e nel percorso di certificazione
- Riesaminare periodicamente l'adeguatezza della presente Politica rispetto al contesto aziendale
- Comunicare efficacemente la Politica a tutti i livelli dell'organizzazione e alle parti interessate

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

La realizzazione della presente Politica e il successo del percorso di certificazione richiedono il coinvolgimento attivo e la piena consapevolezza di tutto il personale aziendale. Pertanto, la Direzione si impegna a:

- Diffondere la conoscenza della Politica e degli obiettivi a tutti i livelli dell'organizzazione tramite riunioni mirate
- Promuovere la formazione continua del personale, con particolare focus sugli aspetti relativi ai sistemi di gestione
- Valorizzare i contributi individuali al miglioramento dei processi
- Favorire un ambiente di lavoro collaborativo e orientato all'eccellenza

REVISIONE E MIGLIORAMENTO

La presente Politica viene periodicamente riesaminata dalla Direzione per assicurarne la continua idoneità rispetto agli obiettivi aziendali, al percorso di certificazione e al contesto in cui l'organizzazione opera.
Il miglioramento continuo rappresenta un impegno costante dell'azienda, che viene perseguito attraverso:

- L'analisi sistematica dei dati relativi ai processi
- Il monitoraggio della soddisfazione dei clienti
- La valutazione dell'efficacia delle azioni correttive e preventive
- L'aggiornamento degli obiettivi in funzione dei risultati raggiunti

Genova, 29/10/2026

Il Direttore Generale Marco Bavastro