

THE CASTLE SERVICE

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITÀ · AMBIENTE

Politica Integrata Qualità e Ambiente

The Castle Service Srl è una società specializzata nella gestione integrata di servizi di pulizia, sanificazione, disinfestazione e facility management per aziende pubbliche e private, operativa con personale diretto — senza subappalti — in otto regioni del Nord e Centro Italia.

La Direzione Aziendale, consapevole del ruolo che la qualità del servizio e la tutela dell'ambiente rivestono per la soddisfazione dei Clienti, per la credibilità dell'organizzazione e per lo sviluppo sostenibile del territorio in cui opera, adotta e diffonde la presente Politica Integrata, quale riferimento per il Sistema di Gestione Qualità e Ambiente conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

La Politica è coerente con il contesto, la natura, le dimensioni e gli impatti ambientali delle attività svolte, e costituisce il quadro di riferimento per la definizione e il riesame periodico degli obiettivi di qualità e ambientali dell'organizzazione.

01 IMPEGNI DELLA DIREZIONE

La Direzione si impegna, in tutte le fasi decisionali e operative, a perseguire quali obiettivi primari:

- il pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dei Clienti, nel rispetto dei diritti delle altre parti interessate (personale, fornitori, Enti di controllo, collettività);
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente e delle prestazioni ambientali dell'organizzazione;
- la mitigazione, per quanto possibile, degli effetti ed impatti del cambiamento climatico derivanti dallo svolgimento delle proprie attività;
- l'efficienza e l'efficacia nella gestione dei processi aziendali, dall'analisi delle esigenze del Cliente all'erogazione e al controllo del servizio;
- la protezione dell'ambiente e la prevenzione dell'inquinamento, anche mediante il pieno coinvolgimento dei fornitori e dei partner strategici;
- l'uso sostenibile delle risorse, la mitigazione dei cambiamenti climatici e la salvaguardia della biodiversità e degli ecosistemi;
- la tutela della salute e della sicurezza di tutti coloro che lavorano per l'azienda o per suo conto, nella prevenzione di infortuni e malattie professionali;
- il rispetto degli obblighi di conformità normativa, cogenti e sottoscritti, in materia sociale, ambientale e di sicurezza sul lavoro.

02 COME PERSEGUIAMO LA QUALITÀ

Il raggiungimento degli obiettivi di qualità è garantito attraverso l'attuazione sistematica delle seguenti azioni:

- controllo diretto e continuativo della qualità del servizio erogato in ogni cantiere, senza deleghe a soggetti terzi;
- selezione, formazione e addestramento continuo del personale che influisce sul servizio e sui processi aziendali;
- adeguamento costante delle risorse umane, tecniche e strumentali alle esigenze del Cliente e del mercato;
- ricerca continua del miglioramento della produttività e della standardizzazione delle procedure operative;
- presenza di un unico interlocutore che segue la commessa dall'analisi iniziale al controllo finale della qualità erogata;
- monitoraggio periodico della soddisfazione del Cliente e gestione strutturata di reclami e non conformità.

03 COME PERSEGUIAMO LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

L'impegno ambientale si traduce concretamente in:

- selezione di prodotti detergenti e sanificanti conformi ai Criteri Minimi Ambientali (CAM), a basso impatto e, ove possibile, biodegradabili;
- adozione di una politica attiva anti-spreco, con dosatori calibrati, procedure ottimizzate e formazione mirata del personale;
- utilizzo di attrezzature, materiali e forniture eco-compatibili, privilegiando fonti certificate e packaging ridotto al minimo indispensabile;
- adozione di nuove tecnologie più sicure, efficienti dal punto di vista energetico ed eco-compatibili nell'erogazione dei servizi;
- coinvolgimento dei fornitori strategici nella condivisione dei medesimi principi di tutela ambientale.

04 COINVOLGIMENTO E RESPONSABILITÀ DI TUTTO IL PERSONALE

Tutte le figure professionali dell'organizzazione — dal tecnico responsabile ai responsabili di cantiere, dagli operatori tecnici al personale amministrativo — indipendentemente dal ruolo e dalle responsabilità assegnate, sono determinanti per il raggiungimento degli obiettivi di qualità e di tutela ambientale.

L'applicazione del Sistema di Gestione Integrato coinvolge pertanto tutte le funzioni aziendali e richiede la partecipazione attiva, l'impegno personale e l'efficace collaborazione di ciascun componente della struttura, in ogni sede operativa presente sul territorio nazionale.

05 RIESAME E MIGLIORAMENTO CONTINUO

La crescita costante della qualità del servizio e delle prestazioni ambientali è perseguita mediante il regolare riesame del Sistema di Gestione da parte della Direzione, volto al monitoraggio degli obiettivi prestabiliti, alla valutazione dei rischi e delle opportunità e all'individuazione di aree di miglioramento, anche sulla base degli esiti di audit interni ed esterni e del feedback dei Clienti.

06 DIFFUSIONE E DISPONIBILITÀ DELLA POLITICA

La Direzione si impegna ad attuare, sostenere e verificare periodicamente l'adeguatezza della presente Politica, a comunicarla e a renderla compresa da tutte le persone che lavorano per l'azienda o per suo conto, a tutti i livelli dell'organizzazione, e a metterla a disposizione del pubblico e delle parti interessate che ne facciano richiesta, attraverso gli strumenti predisposti.

Milano, 27/08/2026


La Direzione
The Castle Service Srl