

Il campo di applicazione è l'attività di SERVICE AND WORK e pertanto il Sistema di gestione della qualità riguarda l'attività di:

**Fornitura di un servizio di video-interpretariato o interpretariato digitale, per le comunicazioni tra persone sorde e udenti – telefoniche (VRS, Video Relay Service) e in presenza (VRI, Video Remote Interpreting) - tramite una piattaforma/app specializzate e interpreti di Lingua dei Segni Italiana (LIS), professionisti collegati da remoto, con l'utilizzo di modalità comunicative accessibili per tutte le persone sorde.**

La Direzione di SERVICE AND WORK:

- ritiene necessario istituire, documentare e mantenere attivo nel tempo un Sistema di Gestione della Qualità conforme ai requisiti delle normative europee in termini di certificazione. Il primo passo è quello della conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per poter procedere alla certificazione da parte dell' Ente prescelto, CSQA.
- considera prioritario per lo sviluppo della propria attività la soddisfazione dei Clienti.
- mantiene attivo il suo Sistema Qualità al fine di assicurare uno standard qualitativo efficace ed efficiente nel tempo ed in grado di interpretare le esigenze dei Clienti.
- crede che l'acquisizione di professionalità, competenza e capacità di soddisfare al meglio i propri Clienti debbano necessariamente essere pianificate e misurate mediante il confronto con standard internazionali.

Gli obiettivi che SERVICE AND WORK si propone con la realizzazione del Sistema di Gestione della Qualità, sono i seguenti:

- la capacità di fornire servizi che soddisfino le esigenze dei Clienti ed i requisiti cogenti applicabili;
- analizzare le possibilità di accrescere la soddisfazione dei Clienti;
- affrontare rischi e opportunità associati al proprio contesto ed ai propri obiettivi;
- la capacità di dimostrare la conformità ai requisiti specificati del sistema di gestione per la qualità.
- l'acquisto di servizi e forniture che hanno influenza sulla qualità attraverso la qualifica ed il mantenimento della qualifica dei fornitori;
- la riduzione di reclami dei clienti e non conformità attraverso l'applicazione di Azioni Correttive;
- il miglioramento della documentazione attraverso la redazione di Procedure e Modulistica aggiornate.
- determinare l'impatto del cambiamento climatico come questione rilevante.

Il Consiglio di Amministrazione di SERVICE AND WORK ha nominato come Responsabile Qualità Matilde Pirazzini, a cui verranno fornite tutte le risorse necessarie per assicurare che sia istituito, applicato, mantenuto nel tempo e migliorato il Sistema di Gestione della Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il Sistema Qualità viene monitorato annualmente attraverso Audit interni e riesaminato annualmente al fine di garantire il miglioramento continuo.

DATA 23/12/2024

FIRMA

