



ZOE
Gestione Servizi Culturali
S.C. a r.l.

POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA

Doc: PLQS
Data: 12.01.2023
Rev: 02

La ZOE GESTIONE SERVIZI CULTURALI S.C. a r.l. applica un Sistema di Gestione Integrato alla propria organizzazione in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2015 ed UNI ISO 45001:2018.

Gli **obiettivi** primari che ZOE GESTIONE SERVIZI CULTURALI S.C. a r.l. si propone di perseguire, collaborando con i propri clienti pubblici e privati, sono **attirare, creare, conservare il pubblico**. Attraverso il suo operato si prefigge di contribuire a:

- rendere i servizi visibili, familiari e invitanti
- persuadere il pubblico a compiere più visite, proponendo offerte interessanti ed esperienze appaganti
- competere con successo con gli altri erogatori di attività di svago, che occupano gran parte del tempo libero delle persone, proponendo alternative soddisfacenti e divertenti
- proporre attività che riescano a sfruttare a proprio vantaggio attività di svago antagoniste, in primo luogo lo *shopping* (laboratori per bambini funzionanti da "baby parking")
- escogitare i modi per raggiungere e attirare il "non pubblico"
- diversificare l'offerta in relazione ai diversi tipi di pubblico
- rendere saldo il legame dei servizi offerti dalla cooperativa con la comunità locale, per assicurarsene il sostegno
- dare visibilità ai servizi offerti nel territorio attraverso lo sviluppo di progetti di qualità
- tenere contatti con associazioni, organizzazioni e diverse realtà del territorio per sviluppare iniziative in collaborazione
- rendere i servizi educativi un punto di riferimento per le scuole del territorio
- attraverso l'attività didattica attirare il turismo scolastico, progettando percorsi in base alle richieste e alle esigenze di visita e soggiorno
- tenere i contatti con l'industria dei viaggi e dell'ospitalità.
- assicurare la massima qualità al servizio erogato nel pieno rispetto dell'ambiente e dei requisiti di sicurezza e tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
- il rispetto di norme, leggi e regolamenti;
- minimizzare e/o eliminare i rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti e della comunità locale.

Un altro obiettivo che ci poniamo è quello di riuscire ad **attirare risorse finanziarie** anche attraverso i bandi regionali, europei e delle Fondazioni.

La ricerca di un sostegno da parte di privati, in termini di contributi in denaro o di fornitura di materiali, sarà presentata a questi stessi come motivata su basi filantropiche e prospettata come opportunità di avere un ritorno promozionale relativo alla propria immagine, ai propri prodotti, all'essere legati alla città, al mondo della cultura e dei servizi museali.

- I privati da coinvolgere saranno perciò individuati principalmente tra le imprese e le società commerciali che operano nel territorio, incentivate a creare una collaborazione da affinità e senso di appartenenza.

In tal modo è possibile garantire "che le esigenze e le aspettative del cliente siano pienamente soddisfatte, che le soluzioni e le prestazioni tecniche fornite siano sempre affidabili ed innovative, che ciascuna attività svolta sia sempre coerente con i requisiti fissati dal cliente e con gli standard di qualità interna".

Questo **obiettivo principale** è ben definito e può essere raggiunto adottando strategie aziendali basate sul coinvolgimento globale delle risorse umane e tecnologiche della nostra azienda.

Nel fornire i propri servizi, la società opera secondo precisi criteri documentati e supportati da un Sistema di gestione per la Qualità e per la Sicurezza, rivolgendo la massima attenzione ai seguenti aspetti:

- determinare i fattori esterni ed interni rilevanti per le finalità aziendali e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire il risultato atteso per il proprio sistema di gestione per la qualità e sicurezza;
- ridurre al minimo i rischi tramite il controllo/miglioramento dei processi e delle procedure di gestione;
- ricercare ed utilizzare tecnologie avanzate e sicure, in conformità alle normative più restrittive;
- fornire informazioni alle parti interessate per meglio comprendere l'impatto (in termini di bilancio fra "costi e benefici") delle soluzioni proposte;
- definire e tenere sotto controllo opportuni indicatori che permettano di avere una valutazione continua sull'attività svolta;
- responsabilizzare tutte le figure coinvolte nelle diverse fasi dei processi;
- assicurare la massima collaborazione alle parti interessate fornendo loro il massimo supporto e mettendo a loro disposizione il materiale tecnico e la propria esperienza;
- pieno rispetto delle normative tecniche, di sicurezza e di igiene sul lavoro, e loro imposizione al cliente;
- cura nella scelta di collaboratori/fornitori qualificati, che condividano i principi di serietà, qualità e sicurezza della società.
- impegnarsi continuamente al rispetto delle prescrizioni applicabili ed al miglioramento alla prevenzione dell'inquinamento e la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- definire e mettere a disposizione le esigenze di risorse per le attività di gestione, di esecuzione e di controllo del lavoro, nonché di audit interni del SGQS;
- individuare le necessità di formazione per attuare programmi mirati alle specifiche competenze delle figure professionali coinvolte nell'esecuzione dei servizi sono state identificate.

La Spezia, 12/01/2023

Presidente del Consiglio di Amministrazione
Dott.ssa Graziella Bonaguidi

ZOE - Gestione Servizi Culturali
Iscritta nell'Albo Coop A 109298
Sez. Mut. Prev. Cat. P.L.
Via Monteverdi 117 - 19122 LA SPEZIA
C.F./R.N.A. 01039240112