

POLITICA DELLA QUALITÀ DI BELFOR Italia S.r.l.

Qualità, affidabilità e miglioramento
continuo al servizio del Cliente



Redatta da:
QHSE Manager
Nicola Veglia

Approvata da:
AD BELFOR Italia S.r.l.
Filippo Emanuelli

Pubblicata da:
BELFOR Italia S.r.l

2026

Revisione 02 del 06/01/2026

BELFOR 

SOMMARIO

1. Scopo	03
2. Ambito di applicazione	03
3. Principi di Riferimento	03
4. Impegni di BELFOR Italia	04
4.1 Qualità del Servizio e Soddisfazione del Cliente	
4.2 Gestione dei Processi e Controllo Operativo	
4.3 Sistema di Gestione per la Qualità e Miglioramento Continuo	
4.4 Coinvolgimento del Personale e Cultura della Qualità	
4.5 Conformità Normativa	
5. Obiettivi e Piani d’Azione	05
6. Revisione della Politica	05
7. Conclusioni	05

Scopo

La presente Politica della Qualità definisce i principi, gli indirizzi e gli impegni adottati da BELFOR Italia per garantire l'erogazione di servizi conformi ai requisiti richiesti dai Clienti e alle normative applicabili.

L'obiettivo della Politica è assicurare un elevato livello qualitativo delle prestazioni aziendali, promuovendo il miglioramento continuo dei processi e rafforzando la soddisfazione delle parti interessate, in coerenza con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

BELFOR Italia riconosce che la qualità dei servizi erogati rappresenta un fattore strategico per la propria competitività, reputazione e crescita sostenibile.

Ambito di applicazione

La presente Politica si applica a tutte le attività svolte da BELFOR Italia nell'ambito dell'erogazione dei propri servizi e coinvolge:

- tutte le funzioni aziendali;
- il management e la Direzione;
- i dipendenti e collaboratori;
- eventuali partner operativi e fornitori coinvolti nei processi aziendali.

La Politica si applica a tutti i processi aziendali che influenzano la qualità del servizio, dalla pianificazione alla realizzazione delle attività, fino al monitoraggio e al miglioramento delle prestazioni.

BELFOR Italia promuove l'adozione dei principi della qualità anche lungo la propria catena operativa, compatibilmente con il livello di influenza esercitabile.

Principi di Riferimento

BELFOR Italia orienta il proprio Sistema di Gestione per la Qualità ai seguenti principi:

- conformità alle normative vigenti e ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015;
- centralità del Cliente e attenzione alle sue aspettative esplicite e implicite;
- approccio per processi e gestione strutturata delle attività aziendali;
- miglioramento continuo delle prestazioni e dell'efficacia del sistema;
- coinvolgimento e responsabilizzazione del personale;
- approccio basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità;
- monitoraggio delle performance e utilizzo di indicatori di efficacia;
- attenzione alle esigenze delle parti interessate (Clienti, Compagnie Assicuratrici, stakeholder);
- integrazione con i principi di salute e sicurezza, ambiente e sostenibilità.

La Società ritiene che un sistema di gestione efficace e strutturato costituisca un elemento fondamentale per garantire affidabilità operativa e creazione di valore nel lungo periodo.



Impegni di BELFOR Italia

Qualità del Servizio e Soddisfazione del Cliente

BELFOR Italia si impegna affinché la qualità dei servizi erogati sia sempre:

- coerente con quanto promesso e atteso dal Cliente;
- conforme ai requisiti contrattuali e normativi;
- orientata al massimo livello di soddisfazione del Cliente.

L'azienda promuove l'identificazione e il monitoraggio delle aspettative esplicite e implicite delle parti interessate, al fine di migliorare continuamente la qualità delle prestazioni.

Gestione dei Processi e Controllo Operativo

BELFOR Italia si impegna a mantenere sotto controllo tutte le fasi dei processi aziendali, garantendo:

- una gestione efficace e strutturata delle attività;
- il monitoraggio continuo delle prestazioni;
- l'individuazione e la gestione di eventuali criticità.

L'azienda promuove l'efficace gestione dei processi come elemento chiave per assicurare la qualità del servizio.

Sistema di Gestione per la Qualità e Miglioramento Continuo

BELFOR Italia, attraverso il proprio Sistema di Gestione della Qualità, si impegna a:

- migliorare continuamente le prestazioni dei processi aziendali;
- adottare azioni correttive e preventive basate sull'analisi dei dati e delle esperienze maturate;
- aggiornare periodicamente gli obiettivi per la qualità.

Il miglioramento del sistema è considerato un elemento strategico per la crescita sostenibile dell'organizzazione.

Coinvolgimento del Personale e Cultura della Qualità

BELFOR Italia riconosce il ruolo fondamentale delle risorse umane e si impegna a:

- coinvolgere tutte le funzioni aziendali nel raggiungimento degli obiettivi di qualità;
- promuovere la consapevolezza e la responsabilizzazione del personale;
- garantire adeguati livelli di formazione e aggiornamento professionale.

L'azienda favorisce una cultura della qualità diffusa a tutti i livelli organizzativi.

Conformità Normativa

BELFOR Italia opera nel pieno rispetto del quadro normativo e regolamentare applicabile, adottando come riferimento i principi e i requisiti degli standard internazionali della famiglia ISO 9000, con particolare riguardo alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i sistemi di gestione per la qualità.

La Società assicura il costante aggiornamento rispetto all'evoluzione delle disposizioni legislative e degli standard di riferimento, promuovendo al contempo un approccio integrato alla gestione aziendale. In tale ambito, viene perseguita la coerenza tra i requisiti di qualità e quelli relativi alla salute e sicurezza sul lavoro e alla tutela ambientale, anche in linea con gli standard internazionali applicabili (quali ISO 45001 e ISO 14001), al fine di garantire un miglioramento continuo delle prestazioni complessive e della sostenibilità operativa.

Obiettivi e Piani d'Azione

BELFOR Italia definisce e aggiorna periodicamente obiettivi per la qualità coerenti con la presente Politica.

Tra gli obiettivi strategici si includono:

- la perfetta esecuzione del servizio nel rispetto dei requisiti tecnici e qualitativi concordati;
- l'identificazione e gestione delle aspettative delle parti interessate;
- il miglioramento dell'efficacia dei processi aziendali;
- il mantenimento di elevati livelli di soddisfazione del Cliente;
- il rispetto e il miglioramento delle condizioni di sicurezza, igiene e tutela ambientale, previsti dalle leggi in vigore con l'intento di migliorare, tramite la gestione di un proprio SGS, oltre i requisiti di cogenza normativa.

Tali obiettivi sono perseguiti attraverso piani di miglioramento e monitorati mediante indicatori di performance.

Revisione della Politica

La presente Politica è oggetto di riesame periodico da parte della Direzione aziendale, al fine di garantirne la continua adeguatezza, pertinenza ed efficacia rispetto al contesto organizzativo, all'evoluzione normativa e agli indirizzi strategici della Società.

Il processo di revisione tiene conto delle eventuali modifiche intervenute nei processi aziendali, delle risultanze delle attività di monitoraggio e miglioramento, nonché delle esigenze espresse dalle parti interessate. In tale ambito, BELFOR Italia assicura che la Politica sia mantenuta coerente con gli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità e con i principi di miglioramento continuo.

La Politica è opportunamente diffusa all'interno dell'organizzazione e resa disponibile alle parti interessate, affinché sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli aziendali.

Conclusioni

Attraverso la presente Politica della Qualità, BELFOR Italia intende consolidare un sistema di gestione orientato all'eccellenza operativa, alla soddisfazione del Cliente e al miglioramento continuo.

La qualità rappresenta un elemento centrale della strategia aziendale e un fattore determinante per garantire affidabilità, competitività e crescita sostenibile nel tempo.



BELFOR Italia S.r.l.

Headquarter

Via Papa Giovanni XXIII, 181, 21010 Cardano al Campo VA

e-mail: info@it.belfor.com

Telefono: +39 0331 730787

www.belfor.com

PRONTO INTERVENTO 24h/24: 800 820189

