



## POLITICA PER LA QUALITA'

Zeta Service, nata come una piccola realtà specializzata in paghe e amministrazione del personale in outsourcing, oggi è cresciuta fino a fornire servizi per l'intera area HR, anche attraverso Zeta Service Lumina, Zeta Service Eleva e Zeta Service Individua, le tre unità del gruppo dedicate alla Consulenza del Lavoro, allo Sviluppo Organizzativo e alla Ricerca e Selezione dei Talenti, che si aggiungono al core aziendale rappresentato da Zeta Service Payroll e HR Admin.

L'obiettivo di Zeta Service è da sempre la soddisfazione dei Clienti e delle Clienti ed è per questo che ha deciso di attuare un sistema di gestione della qualità, in linea con la Norma UNI EN ISO 9001:2015, nella convinzione che possa fornire un importante contributo allo sviluppo e alla gestione delle attività e al miglioramento continuo della soddisfazione dei e delle Clienti e del personale della società stessa.

In particolare, il Sistema di Gestione per la Qualità supporta la progettazione, l'erogazione e il monitoraggio dei servizi di formazione professionale e manageriale e delle attività di coaching, assicurandone coerenza, efficacia e rispondenza ai fabbisogni dei Clienti e delle parti interessate.

L'azienda è inoltre impegnata, sin dal suo costituirsi e per il futuro, ad adeguare continuamente le proprie risorse umane, economiche-finanziarie ed infrastrutturali, alle esigenze del mercato, al fine di perseguire il miglioramento continuo e la soddisfazione del Cliente (interno ed esterno).

In tale contesto, per il miglioramento della qualità del servizio offerto, vengono stabilite le seguenti priorità:

- garantire tempestività, efficienza e professionalità nella erogazione del servizio;
- garantire assistenza personalizzata del/la Cliente con individuazione, condivisione e soddisfazione delle aspettative individuali;
- garantire formazione professionale adeguata, al passo con i tempi e con le richieste del mercato e dei servizi relativi allo sviluppo delle risorse umane;
- presidiare la soddisfazione del/la Cliente;
- garantire aggiornamento professionale continuo delle risorse umane;
- garantire la crescita del patrimonio umano della società.
- garantire la progettazione dei percorsi formativi e di coaching sulla base dei fabbisogni rilevati e la valutazione della loro efficacia in termini di risultati e soddisfazione dei partecipanti.

La Direzione si impegna a continuare nell'informazione e sensibilizzazione, nell'organizzazione e coordinamento degli Enti aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento del Sistema Qualità e degli obiettivi aziendali.

Gli obiettivi e gli impegni assunti dall'Azienda sono costantemente diffusi dalla Direzione al personale interessato.

La Direzione si impegna a diffondere la presente Politica all'interno dell'organizzazione e verso tutte le parti interessate; il Riesame della Direzione è utilizzato come strumento per verificarne la sua adeguatezza e per dare indicazioni sulle correzioni e i miglioramenti da apportare alla struttura del sistema stesso.

Per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, la Direzione ha definito e documentato, nell'ambito del Manuale Qualità, il Sistema Gestione Qualità nei suoi vari elementi, specificando i mezzi e le Risorse messe a disposizione tramite la supervisione della Responsabile gestione qualità.



In particolare, le leve principali di gestione/controllo dei processi esercitati nel Sistema Qualità sono:

- Presidio (manutenzione ed evoluzione) dei processi
- Elaborazione e controllo indicatori sintetici di Società e di Divisione
- Elaborazione e controllo di altri indicatori specifici del servizio.

Tali leve sono applicate anche ai processi di progettazione ed erogazione della formazione e del coaching, al fine di monitorarne le prestazioni e promuovere il miglioramento continuo dei servizi offerti.

La Direzione aziendale, con il supporto della Responsabile gestione qualità, nell'attuare la pianificazione e la conduzione del sistema Qualità secondo la politica descritta, presidia l'integrità del sistema Qualità anche alla luce di evoluzioni interne e del mercato.

La Direzione aziendale si impegna affinché tale Politica per la Qualità sia:

- o appropriata agli scopi dell'organizzazione e periodicamente riesaminata per accertarne la sua continua idoneità
- o comprensiva dell'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
- o comunicata e compresa all'interno dell'organizzazione

Milano, 30/01/2026