



POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione della PIRAZZI Autoservizi srl convinta che il processo di miglioramento continuo costituisca l'elemento fondamentale per il raggiungimento di elevati standard di qualità ed efficienza dei servizi erogati pone la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti (utenti/Clienti dei servizi di trasporto, cittadini, Enti ed Istituzioni, personale dipendente), perseguendo, per quanto di propria competenza, la comprensione dei loro bisogni e monitorando costantemente il servizio e i processi interni e facendo propri i principi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98 ("Carta della Mobilità").

Questo impegno si è concretizzato nella realizzazione di un Sistema di Gestione per la Qualità che risponde ai requisiti della nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 che prevede l'approccio per processi e del risk-based thinkin per la definizione di standard di accettabilità e procedure adatte alle specifiche attività.

In questo contesto si inserisce la Politica Aziendale che si pone le seguenti finalità:

- ⇒ **Assicurare il pieno rispetto della legislazione e delle normative vigenti** in ambito gestionale del servizio nonché degli impegni sottoscritti dall'Azienda.
- ⇒ **Affrontare con coerenza i nuovi scenari competitivi** mirando a sviluppare:
 - l'orientamento al cliente e alla ricerca della sua soddisfazione;
 - l'immagine verso il mercato;
 - il contatto diretto sul territorio per essere aderenti alle esigenze della clientela.
- ⇒ **Operare con flessibilità in un contesto in evoluzione** dotandosi di una struttura capace di:
 - reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del servizio;
 - garantire visibilità del territorio presidiato;
 - migliorare l'efficacia del servizio in termini di affidabilità;
 - migliorare la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni verso il cliente
- ⇒ **Assicurare la qualità dei propri servizi** attraverso:
 - il miglioramento dell'efficienza del servizio privilegiando il livello di comfort, gli standard di sicurezza e il rispetto dell'ambiente;
 - il miglioramento della disponibilità, della tempestività e della chiarezza delle informazioni verso il cliente;
 - la selezione ed il coinvolgimento dei propri fornitori privilegiando quei fornitori che hanno sono orientati al miglioramento delle proprie prestazioni.



- ⇒ **Sviluppare le risorse umane** mediante:
- la specializzazione delle competenze tecnico-professionali del proprio personale;
 - l’attribuzione di responsabilità ed autorità al personale di ogni livello;
 - il coinvolgimento di tutti i dipendenti, diffondendo una cultura sempre crescente dell’orientamento al Cliente e della qualità dei servizi erogati;
 - la puntuale informazione, a tutto il personale, in merito al processo di miglioramento continuo ed in merito ai risultati raggiunti;
 - la crescita professionale dei propri dipendenti e la formazione continua.
- ⇒ **Migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità** mediante:
- il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità coerente con la normativa UNI EN ISO 9001;
 - la verifica sistematica del raggiungimento degli obiettivi pianificati intervenendo con appropriate azioni correttive qualora questi non siano raggiunti;
 - il controllo della soddisfazione del cliente/utente attraverso sondaggi mirati e analisi dei reclami;
 - il miglioramento continuativo della qualità del servizio erogato e delle prestazioni dei processi interni, attraverso il monitoraggio e la valutazione delle stesse;
 - acquisizione di nuovi veicoli a minore impatto ambientale;
 - manutenzione programmata dei mezzi.

Tutti i dipendenti sono impegnati ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendone gli eventuali miglioramenti.

La Direzione verificherà periodicamente l’attuazione della Politica per la Qualità attraverso i Riesami di Direzione.

Nebbiuno, 07 Febbraio 2017

Il Direttore Generale