



Viale Roma,6 – 85042
LAGONEGRO (PZ)

POLITICA DELLA QUALITA' DELLE AUTOLINEE S.L.A

La Direzione delle Autolinee S.L.A. a definito la **POLITICA DI QUALITA'**, nonché gli **OBIETTIVI** relativi all'erogazione del servizio di Trasporto Pubblico Locale e del Servizio di Autonoleggio/Granturismo

La Direzione della Autolinee S.L.A si impegna a perseguire una **POLITICA DI QUALITA'** che pone al centro delle attività **il cliente sia interno, sia esterno.**

In particolare la **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE INTERNO** è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai Servizio di Trasporto Pubblico Locale e al Servizio di Autonoleggio/ Gran Turismo offerti.

La **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ESTERNO** viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

IL CLIENTE assume **un ruolo centrale per il successo delle Autolinee S.L.A..**
Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi di trasporto rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata CUSTOMER SATISFACTION.

OBIETTIVI CHE SI PONE L'AZIENDA AUTOLINEE S.L.A.

- ❑ **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (proprietari, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli utenti accordi di partnership con i fornitori;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ❑ **L' assistenza al cliente;**

Il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami.



Viale Roma,6 – 85042
LAGONEGRO (PZ)

- **L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Minimizzare il numero di possibili incidenti/infortuni;**
- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza e prevenzione vigente.**

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare **un'azienda fortemente focalizzata sui propri clienti**, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Tutti gli operatori devono perseguire la Presente POLITICA DI QUALITA'. L'Azienda al fine di organizzare gestire ed evidenziare il grado di "Qualità" raggiunto nell'erogazione dei servizi, ha adottato i dettami della normativa **UNI EN ISO 9001:2015** ed ha nominato un Responsabile Qualità quale tutore del "Sistema di Gestione della Qualità".

Lagonegro, 10 Gennaio 2023

LA DIREZIONE
Giuseppe Iorio