



1 Introduzione

Il settore del Trasporto Pubblico Locale ha in atto una trasformazione sulla spinta delle evoluzioni normative che recepiscono sia direttive comunitarie improntate alla liberalizzazione dei servizi sia l'esigenza di sempre crescenti standard qualitativi nell'erogazione del servizio, sia la necessità di far fronte ad una crescente disaffezione dell'utenza nei confronti del servizio pubblico.

La Autoservizi Preite s.r.l. ha la missione di contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio attraverso:

- la fornitura di un servizio pubblico di trasporto affidabile in grado di soddisfare le esigenze della collettività e di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni;
- la gestione efficiente delle proprie attività in modo da minimizzare il loro impatto ambientale.

Fra i principali obiettivi perseguiti da questa azienda risultano proprio la qualità, la sicurezza e la competitività, in armonia con l'ambiente e con lo sviluppo socio-territoriale attraverso investimenti e azioni concrete volte a ridurre gli impatti ambientali del proprio core business.

Certificazione di qualità per i servizi:

Trasporto pubblico di linea a mezzo Autobus e Noleggio Autobus con conducente per Trasporti Turistici Nazionali ed Internazionali

La Direzione generale ritiene che gli obiettivi prefissati, che rappresentano la mission aziendale, siano perseguibili mediante il miglioramento dei processi organizzativi ed il consolidamento in azienda del Sistema di Qualità conforme alla norma UNI ISO 9001 del 2008 relativamente alle seguenti attività:

- **Trasporto pubblico di linea a mezzo autobus**
- **Noleggio Autobus con conducente per Trasporti Turistici Nazionali ed Internazionali**

operando in modo che i comportamenti di tutte le componenti aziendali siano coerenti con tale assunzione.

A tal fine viene data attuazione alle seguenti strategie operative volte a:

1. definire una politica aziendale della Qualità e riesaminarla almeno annualmente;
2. fornire tutte le risorse finanziarie, umane, tecniche ed infrastrutturali, necessarie al conseguimento degli obiettivi;
3. scegliere e formare personale qualificato;
4. assicurare il controllo ed il riesame della Qualità, predisponendo strumenti di pianificazione ed analisi dei risultati (monitoraggio della customer satisfaction; analisi dei reclami ecc.);
5. garantire il miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi erogati tramite la misurazione degli indicatori di processo, l'introduzione di azioni per l'eliminazione progressiva delle inefficienze e delle difettosità, la ricerca innovativa e l'applicazione di nuove soluzioni;
6. provvedere alla diffusione annuale a personale dipendente, collaboratori esterni, clienti e fornitori, soci, della Politica della Qualità con particolare riferimento agli obiettivi specifici definiti annualmente dalla Direzione, tramite idonei strumenti di comunicazione (circolari affisse alle bacheche aziendali; sito web).

A livello gestionale, la Autoservizi Preite srl intende raggiungere la massima soddisfazione degli utenti/clienti e sviluppare, con la dinamica resa necessaria dal libero mercato dei servizi locali, la propria competitività e redditività nel rispetto rigoroso della normativa vigente e nel perseguimento di alcuni fondamentali criteri ed obiettivi guida, quali:

- l'attenzione alla soddisfazione del cliente nelle aspettative di qualità e nelle esigenze di nuovi servizi, a prezzi competitivi. A tal fine sarà assicurato il rispetto dei principi di:
 - tutela del cliente, uguaglianza ed imparzialità di trattamento;
 - rispetto degli impegni contrattuali, con particolare riferimento alla continuità, regolarità e sicurezza delle forniture e servizi;
 - mantenimento di elevati standard di qualità, efficacia, efficienza ed economicità;
 - cura della comunicazione verso il cliente, con particolare riguardo alla chiarezza e comprensibilità dei messaggi;
 - cortesia del personale e partecipazione dei clienti al processo di prestazione del servizio
- il miglioramento continuo dei sistemi e delle procedure di gestione, l'innalzamento progressivo del livello tecnologico e professionale, con impegno costante nell'innovazione anche mediante l'utilizzo abituale e diffuso di sistemi di controllo ed informatici;
- la promozione ed il sostegno dello sviluppo del territorio tramite un'attenta politica energetica e di sostenibilità ambientale;
- la valorizzazione delle risorse umane, del know-how, versatilità e multifunzionalità della struttura organizzativa aziendale, che contraddistinguono la peculiarità dell'Autoservizi Preite srl, tramite:
 - la continua formazione tecnica e professionale del personale;
 - la responsabilizzazione del personale, nei diversi ruoli e livelli, alla qualità aziendale;
 - il miglioramento dell'ambiente di lavoro e la tutela della sicurezza dei lavoratori;
- la selezione e coinvolgimento dei fornitori nei processi di qualità, il consolidamento dei rapporti con i fornitori affidabili;
- il soddisfacimento delle attese dei soci, con il miglioramento continuo delle prestazioni offerte, delle performances e dei risultati economici.

Firma della Direzione