

OGGETTO: Politica della Qualità

Lo sviluppo del sistema della qualità e la relativa certificazione sono considerate condizioni fondamentali per lo sviluppo e la presenza sul mercato della nostra Azienda.

Infatti per le imprese la politica della qualità è potente fattore di competizione in quanto caratteristica di elevato valore commerciale che permette di potenziare il valore del marchio e di elevare il livello di garanzia e qualità dei suoi servizi forniti.

Il valore aggiunto di una corretta applicazione della politica della qualità ha ancora più valenza in una impresa come VCOTRASPORTI SRL la cui natura pubblica è alla base per la qualità e garanzia dei servizi offerti.

Proprio le condizioni che giustificano l'esistenza dell'Azienda pubblica conducono a privilegiare la qualità del servizio. Infatti, venendo a mancare il primario vincolo della redditività dell'Azienda, e mancando quindi anche i relativi alibi per tollerare elementi di non qualità in nome dell'economicità, assume la massima importanza la soddisfazione dell'utente; ciò nell'ottica del miglioramento continuo che non può che essere l'unica e vera filosofia di gestione dell'Azienda al di là di possibili incrementi quantitativi dei servizi o di una mera gestione conservativa.

E' nell'ottica del "miglioramento continuo", tenendo conto dell'analisi di contesto e valutato i rischi aziendali metodo che resta la filosofia di fondo, che l'Azienda pubblica/privata deve adottare l'introduzione di un sistema di qualità; sistema che è un'ottima garanzia "formale" sia nei confronti degli enti committenti sia nei confronti dell'utenza relativamente alla trasparenza e alla serietà con cui l'Azienda intende agire nella fornitura dei servizi.

L'adozione di un Sistema per la Qualità (SGQ) è volto a promuovere il continuo miglioramento della qualità aziendale.

Il Sistema Gestione Qualità è strutturato sulla base delle caratteristiche organizzative esistenti in azienda, individuate secondo i criteri della norma UNI EN ISO 9001. L'obiettivo è quello di assicurare che i servizi erogati garantiscano gli standard prefissati uniformando i processi ed incrementando l'efficienza e la qualità dei servizi stessi.

Di seguito i processi rilevanti con la politica afferente ad essi:

1. Attività di trasporto linee urbane, sub-urbane ed extraurbane - garantire trasporto sicuro per gli utenti;
2. Servizio di trasporto scolastico con i Comuni convenzionati – interazione con gli Enti interessati;
3. Servizio di noleggio autobus a Enti e/o privati – offerta di un servizio efficiente, sicuro con ottimo rapporto qualità/prezzo;
4. Attività di manutenzione realizzate dall'officina – assicurare efficienza e sicurezza dei mezzi utilizzati;
5. Attività di distribuzione titoli di viaggio – assicurare la capillarità della distribuzione dei titoli di viaggio;
6. Comunicazione con i clienti – divulgazione di informazioni tempestive sulle modalità del servizio e dei contenuti;
7. Ampliamento dei servizi offerti – Intermodalità con differenti tipologie di trasporto;

L'Azienda si impegna costantemente a conseguire reali miglioramenti della qualità aziendale valutandone i processi. Gli obiettivi definiti nel Sistema sono sottoposti a riesame periodico e riportati nel "Piano di Miglioramento" che l'azienda predispone annualmente.

In ottemperanza di nuovi dettami, la direzione ha tenuto in considerazione il contesto interno ed esterno con le parti interessate per valutare disegni ed opportunità seguendo la nuova filosofia del "risk based thinking".

Il contesto: la valutazione dei rischi avviene con cadenza annuale nel quadro del riesame del sistema gestione qualità.

VCOTRASPORTI SRL si impegna inoltre a riesaminare la Politica, aggiornandone i contenuti, divulgandola al personale coinvolto e rendendola disponibile al pubblico.

Verbania, 31 Maggio 2021

Il Presidente Tomatis Roberto

