

**S.C. Alessandrina  
Trasporti. a. r. l**

## Politica per la qualità

Edizione:  
12/09/2019

Doc: M-DI-3  
Rev: 2

Elaborazione:  
Responsabile Qualità

Verifica:  
Rappresentante della Direzione

Approvazione:  
Direzione

Settembre 2019

## POLITICA PER LA QUALITÀ

Società Consortile Alessandrina Trasporti a.r.l. è nata a seguito costituzione di un'organizzazione comune per la partecipazione alla gara indetta dalla Provincia di Alessandria nel giugno 2009 per l'espletamento dei servizi di trasporto pubblico locale. La società può eseguire le prestazioni anche tramite i propri soci in considerazione del proprio oggetto di natura consortile.

L'esperienza maturata in tanti anni di lavoro, ha messo d'accordo tutti i soci del Consorzio sull'opportunità di fornire al mercato una realtà in grado di presentarsi come unico soggetto di grandi dimensioni, pur mantenendo tuttavia i vantaggi e le caratteristiche di ogni singola azienda.

Questa posizione è stata costruita per supportare il processo di crescita, il continuo miglioramento dei livelli di qualità del servizio offerto e dei processi interni, l'implementazione di modelli gestionali evoluti e focalizzati all'efficacia e l'eliminazione degli sprechi, la ricerca e la valorizzazione del merito e dell'impegno di tutte le persone dell'organizzazione.

La Direzione di Società Consortile Alessandrina Trasporti a.r.l. ha elaborato un proprio Sistema di Gestione per la Qualità che viene applicato a tutte le attività, al fine di operare con metodi e sistemi ottimizzati, efficienti e trasparenti, che garantiscano il Cliente e le parti interessate ed il rispetto della legislazione cogente.

La Direzione di Società Consortile Alessandrina Trasporti a.r.l. coerentemente con lo statuto aziendale, con i contratti stipulati e con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica politica che attesta l'impegno concreto per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi.

È fondamentale garantire il Cliente e tutte le parti interessate il rispetto dei requisiti concordati, ma per poter garantire le prestazioni nel tempo è necessario pianificare, tenere sotto controllo il flusso delle attività nell'ottica del miglioramento continuo.

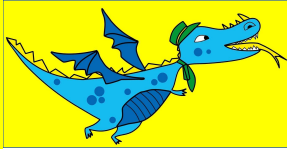
Anno dopo anno, mediante l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, vogliamo capire se siamo stati capaci di seguire la linea già tracciata dai nostri fondatori.

Infine, con l'affermarsi del concetto di "*approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la Qualità e considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda*", ha fatto sì che il Sistema di Gestione per la Qualità non debba essere solo conforme alle norme, ma debba essere orientato alle politiche e alle strategie di miglioramento continuo aziendale e l'allargamento dei soggetti per i quali occorre soddisfare esigenze esplicite ed implicite, sta rappresentando un momento di crescita per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Gli obiettivi riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi.

L'obiettivo primario della Società è quello di fornire risposte adeguate alle esigenze dei Clienti e degli Stakeholder. I principali valori che la politica e la cultura di Società Consortile Alessandrina Trasporti a.r.l. esprimono sono:

- l'orientamento al cliente;
- i rapporti di reciproco beneficio con le parti interessate;
- l'efficacia e l'efficienza del servizio;
- il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione per Qualità;



**S.C. Alessandrina  
Trasporti. a. r. l**

## Politica per la qualità

Edizione:  
12/09/2019

Doc: M-DI-3  
Rev: 2

Elaborazione:  
Responsabile Qualità

Verifica:  
Rappresentante della Direzione

Approvazione:  
Direzione

- il completo rispetto della legislazione vigente, compresa quella relativa la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e la trasparente collaborazione con le Autorità competenti;
- la professionalità del personale e dei consorziati;
- la diffusione delle informazioni tra il personale ed il coinvolgimento del medesimo.

A livello generale gli obiettivi, che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società, e che a seconda delle modalità di raggiungimento possono estrinsecarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie:

### Ambito esterno:

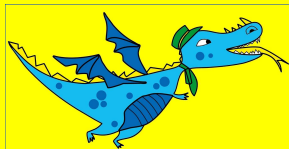
- Garantire una copertura territoriale dei servizi e attenzione alle esigenze degli stakeholder coinvolti,
- Erogare i servizi, secondo quanto stabilito contrattualmente;
- Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del cliente e degli stakeholder,
- Analizzare e risolvere le segnalazioni dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo,
- Migliorare di continuo il grado di soddisfazione del Cliente, in termini di soddisfazione delle attese del viaggiatore che usufruisce dei servizi erogati dall'Azienda attraverso i Consorziati;
- Coinvolgere e collaborare con i Consorziati, e tutte le parti interessate nella commercializzazione e nell'organizzazione dei servizi, al fine del reciproco beneficio e nel rispetto dei requisiti contrattuali, legislativi, normativi ed aziendali;
- Servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti.
- Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione.

### Ambito interno:

- Introdurre, certificare e mantenere attivo un Sistema gestione per la Qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001;
- Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, sia per la salute e la sicurezza dei lavoratori, e ove possibile dei Consorziati e terzi coinvolti nella gestione del servizio di trasporto ed attuare, quando previsto, la relativa mitigazione;
- Rispettare i requisiti del Cliente;
- Rispettare le leggi, i regolamenti, le norme e gli altri requisiti applicabili in materia di sicurezza, organizzativa e legale;
- Garantire l'adeguatezza delle risorse umane tecniche, tecnologiche ed infrastrutturali anche mediante la collaborazione dei consorziati;
- Garantire la corretta competenza, conoscenza e consapevolezza al personale;
- Garantire un ambiente di lavoro soddisfacente e sicuro;
- Garantire la corretta comunicazione interna ed esterna anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche;

Nello specifico gli obiettivi sono rivolti a:

- identificare e valutare i rischi e le opportunità connessi business aziendale;
- Affrontare con coerenza i nuovi scenari competitivi mirando a sviluppare l'orientamento al cliente, l'immagine verso il mercato e il contatto diretto sul territorio per essere aderenti alle esigenze della clientela



**S.C. Alessandrina  
Trasporti. a. r. l**

## Politica per la qualità

Edizione:  
12/09/2019

Doc: M-DI-3  
Rev: 2

Elaborazione:  
Responsabile Qualità

Verifica:  
Rappresentante della Direzione

Approvazione:  
Direzione

- Migliorare il livello di soddisfazione delle attese dell'utente che usufruisce del servizio di trasporto pubblico (comfort dei mezzi, sicurezza e puntualità per quanto di competenza aziendale);
- Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio, contenuti nella Carta della Mobilità (in riferimento al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/98) e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti;
- Monitorare il livello qualitativo del servizio di trasporto pubblico erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Sulla base delle rispettive aspettative, collaborare con tutte le parti interessate, al fine di garantire un rapporto di reciproco beneficio e continuità lavorativa.

La Direzione si impegna a fornire risorse e mezzi per attuare la politica sopra esposta.

La Politica per la Qualità ed il Sistema di Gestione vanno intesi come strumenti flessibili ed in continuo aggiornamento, disponibili all'evoluzione ed al cambiamento, ma sempre in funzione di quanto viene direttamente ed indirettamente richiesto dal cliente, la cui soddisfazione costituisce l'obiettivo primario ed imprescindibile, unitamente al rispetto ed alla salvaguardia del patrimonio ambientale.

Per il raggiungimento di elevati standard di efficienza qualitativa, la Direzione ritiene fondamentale il contributo di ciascun Consorziato e dei lavoratori

La società si impegna alla divulgazione all'esterno ed alle parti interessate della propria politica tramite pubblicazione su sito internet.