

POLITICA PER LA QUALITÀ DEL SISTEMA E PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La soddisfazione del cliente per Dolomiti Bus è un obiettivo primario ed imprescindibile, strettamente correlato alla storia, alla natura ed al ruolo dei propri soci, che ha permesso all'azienda di raggiungere e mantenere la propria posizione primaria nel mercato del trasporto pubblico della Regione Veneto.

L'obiettivo nei prossimi anni sarà quello di perseguire questa posizione, utilizzando come principale strumento il miglioramento continuo della qualità dei processi interni e delle prestazioni offerte al cliente, attraverso uno sviluppo indirizzato nell'interesse degli stakeholder, clienti, lavoratori e territorio.

In questo quadro, Dolomiti Bus garantisce il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione per la qualità e la sua certificazione, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, e secondo il sistema di gestione conforme alla norma UNI EN 13816:2002 che certifica la propria attività di costante ricerca della soddisfazione del cliente tramite l'analisi dei risultati di indagini di Customer Satisfaction, Mystery Client, monitoraggio dei reclami dei clienti ed analisi della soddisfazione degli Stakeholder.

A tal fine, Dolomiti Bus si impegna a:

- Promuovere quotidianamente la cultura della Qualità aggiornandola e assicurando la disponibilità di risorse necessarie all'attuazione e implementazione di un Sistema di gestione della Qualità reale ed efficace, al quale tutti coloro che operano in Dolomiti Bus e per Dolomiti Bus contribuiscono;
- *Investire nella crescita del proprio personale, attribuendo allo stesso un rilievo strategico nel raggiungimento del successo aziendale;*
- Rendere espliciti i valori guida, i principi etici e la cultura aziendale, i criteri organizzativi, i processi gestionali e produttivi e le caratteristiche del servizio erogato in modo tale che ogni collaboratore si riconosca parte dell'organizzazione e l'azienda ottimizzi i servizi ai clienti;
- Comunicare e diffondere la presente Politica al personale ed agli altri stakeholder interessati;
- Garantire che le proprie attività, anche affidate in outsourcing, vengano condotte nel più rigoroso rispetto, continuato nel tempo, di tutte le leggi attinenti alla propria produzione, nonché di tutti i regolamenti aziendali che riguardano gli aspetti produttivi, la tutela dell'ambiente, la salute e sicurezza dei lavoratori, dei clienti e dei fornitori.

Tutto il Personale nel proprio ambito di autonomia è chiamato ad agire responsabilmente nel rispetto dei sistemi di gestione richiamati.

A fronte degli impegni assunti, coerentemente con il proprio statuto e con i contratti di servizio in essere, la Direzione di Dolomiti Bus si pone obiettivi specifici, documentati e condivisi con il personale coinvolto ai diversi livelli gerarchici che, insieme alla presente Politica, sono annualmente riesaminati.

Belluno, 13 marzo 2019

L'Amministratore Delegato
Arch. Natalia RANZA