

## POLITICA PER LA QUALITA'

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 attraverso uno sviluppo indirizzato nell'interesse degli stakeholder interni ed esterni, che porti ad una maggior vicinanza e partecipazione sul territorio, innalzando il livello di qualità e sostenibilità della propria offerta di mobilità, aumentando il livello di integrazione e coordinamento con gli altri sistemi di trasporto, ferroviari e di mobilità dolce, diffondendo la cultura della mobilità sostenibile sul territorio ed il suo utilizzo.

In questo quadro, Dolomiti Bus prevede l'implementazione di sistemi e modelli gestionali focalizzati sull'efficacia, la lotta agli sprechi, lo sviluppo ed il coinvolgimento delle persone nella cultura dell'attenzione al cliente e della qualità, il miglioramento continuo delle prestazioni di qualità offerta e dei processi, la certificazione del sistema per la qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001, e del servizio offerto secondo la UNI EN 13816. In questo ambito, Dolomiti Bus si impegna a:

- Definire i processi, le responsabilità e le risorse per il corretto ed efficace funzionamento del proprio Sistema di Gestione Integrato ai diversi livelli della struttura organizzativa, affidando alla funzione Qualità il mantenimento del Sistema di Gestione stesso.
- Promuovere e sviluppare il coinvolgimento di tutto il personale nella cultura dell'attenzione al cliente e per la qualità.
- 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 e dei clienti.
- Comunicare e diffondere la presente Politica al personale ed agli altri stakeholder interessati.

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.

Data 06/03/2018

L'Amministratore Delegato  
Arch. Natalia RANZA

