

**POLITICA PER IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

La START S.p.A. negli anni di attività svolta, ha fatto dell'affidabilità dei servizi offerti il proprio punto di forza e di incontro delle esigenze degli utenti. La presente politica rappresenta una dichiarazione di impegno da parte della START a sviluppare e mantenere un efficace ed efficiente Sistema di Gestione per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2015) ed a rispettare i principi sanciti nella propria Carta della Mobilità. La Direzione ha definito gli indirizzi di politica aziendale di seguito indicati:

- Affrontare il nuovo panorama del mercato con capacità di progettazione del servizio ai fini di erogarlo in termini competitivi sotto il profilo dell'efficienza, dell'efficacia, della remuneratività;
- Garantire un miglioramento continuo del livello di qualità del servizio, nell'ottica della soddisfazione del cliente, sotto il profilo di:
  - comunicazioni sulle modalità di erogazione del servizio;
  - cura del comportamento degli operatori di esercizio;
  - adozione di servizi accessori per migliorare il livello di 'comfort' del servizio;
  - raccolta delle segnalazioni inerenti reclami e suggerimenti.
- Garantire capacità di operare per obiettivi e risultati attesi nella logica della pianificazione e del controllo delle attività;
- Sviluppare una struttura organizzativa flessibile in un contesto di mercato in evoluzione attuando il processo di delega in sintonia con i livelli di autorità, i livelli di responsabilità, gli obiettivi specificamente attribuiti;
- Sviluppare le risorse umane sotto il profilo delle capacità imprenditoriali, manageriali, professionali mediante:
  - specializzazione delle competenze tecnico-professionali del proprio personale;
  - istituzione di corsi di formazione per il personale e incontri per sviluppare temi specifici;
- Sviluppare metodologie e criteri di programmazione, gestione, controllo degli interventi di manutenzione e degli autoveicoli, nella logica del miglior livello di efficienza, efficacia ed economicità avvalendosi delle risorse informatiche recentemente introdotte;

- Ridurre l'impatto ambientale attraverso l'acquisto di mezzi a metano con livelli minimi di emissioni;
- Privilegiare la politica di rinnovo dei parco mezzi attraverso l'acquisizione di nuovi autobus al fine di offrire un servizio qualitativamente migliore sotto il profilo della sicurezza e del comfort e nei pieno rispetto dell'ambiente;
- Migliorare la disponibilità, la tempestività e la chiarezza dell'informazione verso il cliente mediante l'analisi dei suggerimenti e reclami e attraverso il "Call Center";
- Monitorare i fattori di qualità del servizio, attraverso opportuni indicatori, sondaggi e relative analisi, al fine di verificare se i livelli raggiunti sono in linea con gli obiettivi prefissati;
- Recepire tempestivamente le innovazioni tecnologiche ed informatiche per cogliere tutte le opportunità che lo sviluppo tecnologico può offrire al fine di migliorare l'organizzazione aziendale e rispondere al meglio alle esigenze del cliente.

Per il raggiungimento degli obiettivi espressi nella Politica per il Sistema di Gestione della Qualità sono necessari la collaborazione, la partecipazione e il coinvolgimento di tutti i componenti l'organizzazione, secondo il grado di autorità e di responsabilità ad ognuno assegnato.

Ognuno è impegnato ad attuare e sostenere gli indirizzi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali e suggerendo gli opportuni miglioramenti.

La Direzione Generale intende attuare il Sistema di Gestione della Qualità verificando costantemente l'adeguatezza alla Politica attraverso il Comitato della Qualità ed il coinvolgimento di tutte le risorse aziendali.

Costituisce impegno costante della Direzione l'attività di sensibilizzazione e formazione di tutto il personale, affinché tale Politica sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione.

Ascoli Piceno, 18 Marzo 2018

F.to Il Direttore di Esercizio