



Politica per la Qualità

La ditta **Ippolito Service Bus Soc. Coop. ar.l** leader nel settore noleggio pullmans con conducente, si propone al mercato in veste totalmente rinnovata. La professionalità e serietà degli autisti, unita alla buona qualità dei mezzi garantiscono viaggi nel più assoluto relax, sia per brevi che per lunghi tragitti.

L'azienda offre:

Una accurata preparazione tecnica professionale del turismo moderno.

Quotazioni speciali per gruppi.

Viaggi organizzati per congressi, gite turistiche, scolastiche e sociali.

Giri di Sicilia, viaggi in Italia e all'estero.

Tutti i servizi ricettivi.

Prenotazioni alberghiere.

Transfer ed escursioni da e per Siracusa, Etna, Taormina, Agrigento, Isole Eolie, Tindari, Piazza Armerina, Segesta, Selinunte e Palermo.

I nostri pullman sono equipaggiati con dotazioni studiate per il vostro confort di viaggio:

i mezzi a disposizione sono in grado di soddisfare le esigenze di piccoli e grandi gruppi con mezzi da 16 e 20 posti.

La Ditta **Ippolito Service Bus Soc. Coop. ar.l** si pone come obiettivo primario la piena soddisfazione del Cliente.

Nell'espletamento della propria attività la Ditta **Ippolito Service Bus Soc. Coop. ar.l** si impegna a "fare qualità" puntando a differenziare le caratteristiche dei propri prodotti attraverso una costante ricerca rivolta al miglioramento dei processi ed alla loro ottimizzazione.

L'obiettivo che la Ditta **Ippolito Service Bus Soc. Coop. ar.l** si è data è di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità. Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutto il personale a garantire la Qualità del proprio operato.



L'Azienda ha definito i seguenti principi fondamentali su cui si basa la **Politica per la Qualità**:

- 1. Continua e completa soddisfazione del cliente**, il che significa ridurre le distanze tra quanto il cliente si aspetta e quanto l'azienda riesce ad offrire, garantendogli la **regolarità del servizio, la puntualità delle corse, la sicurezza del viaggio, la confortevolezza**, grazie ad una rigorosa ed attenta manutenzione dei mezzi.

- 2. Tempestività nell'informazione all'utenza**, tramite comunicazioni telefoniche chiare e facilmente comprensibili a tutti, al fine di stabilire rapporti di fiducia e collaborazione;

- 3. Aspetti relazionali e comportamentali**: l'Organizzazione, intende garantire il rapporto di fiducia con la propria clientela, tramite la disponibilità (cortesia) del proprio personale;

- 4. Stabilire unità di intenti e indirizzi**, mirando a determinare il pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi prefissati dall'azienda riportati nell'"Allegato A";

- 5. Approccio per processi** per ottenere con maggiore efficienza i risultati attesi, avendo individuati i processi principali aziendali (commerciale, erogazione servizi);

- 6. Garantire l'efficacia e l'efficienza** dei processi della azienda e l'interconnessione degli stessi approcciando in maniera sistematica;

- 7. Miglioramento continuo** che costituisce un obiettivo fondamentale e permanente dell'Organizzazione con decisioni basate su dati di fatto e un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:
 - **gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;**
 - **il livello di percezione complessiva dei fattori qualità;**
 - **l'andamento del fenomeno del reclamo.**



- **La piena soddisfazione del cliente**

Per tutto ciò la Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente nell'ambito di tutta l'azienda al fine di soddisfare tali requisiti e accrescere la soddisfazione del Cliente stesso.

La Direzione è direttamente impegnata nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento di quelle funzioni aziendali che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento della qualità.

La Direzione si impegna ad assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al mantenimento e al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e al soddisfacimento dei requisiti del Cliente.

La Politica della Qualità è l'elemento guida che accomuna tutto il personale nel proprio lavoro, quindi gli obiettivi definiti nell'"Allegato A" *Piano annuale di miglioramento* che è parte integrante di questo documento, sono raggiungibili solamente grazie ad un continuo e completo impegno da parte di tutto il personale dell'Organizzazione.

La Direzione della Ditta [Ippolito Service Bus Soc. Coop. ar.L](#) delega:

⇒ al Responsabile Sistema Qualità (in qualità di **Rappresentante della Direzione**), la responsabilità e l'autorità per redigere le procedure aziendali, eseguire le verifiche ispettive interne, relazionare alla Direzione annualmente sull'andamento della Qualità, verificare la corretta attuazione di tutti i rimanenti strumenti del sistema di autocontrollo (incluse le proposte di miglioramento).

⇒ ai Responsabili di Funzione, la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, per quanto di competenza, con l'obbligo di relazionare alla Direzione sull'andamento della Qualità nell'area di propria pertinenza (incluse le proposte di miglioramento).

Tali obiettivi ed impegni assunti dall'azienda sono opportunamente e costantemente diffusi con comunicazioni personali rivolte ai collaboratori.

Gli obiettivi misurabili della qualità verranno di volta in volta stabiliti nell'ambito dei periodici riesami della qualità da parte della Direzione Aziendale e comunicati a tutto il personale.