



del 25/02/2020

Pag. 1 di 1

La Direzione della **MOT.TAM S.r.l.** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno che esterno.

In particolare la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, sia implicite, sia esplicite, rilevate monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo della **MOT.TAM S.r.l.**

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi e prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

La politica della qualità costituisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi della qualità, nonché un impegno a soddisfare i requisiti applicabili.

Gli obiettivi di carattere generale che si pone la **MOT.TAM S.r.l.** sono:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato e quindi: l'incremento del numero di clienti, l'incremento del fatturato, l'ingresso in nuove aree di mercato;
- la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori) e quindi: il raggiungimento degli obiettivi di budget, la ridotta o nulla contenziosità con i dipendenti, il mantenimento della assenza di reclami ed elevato livello di soddisfazione dei clienti/utenti, gli accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso il cliente,

Il raggiungimento di questi quattro obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction, l'analisi dei reclami.

L'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente, sarà perseguita attraverso una costante attività di formazione dei soci e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità nei campi del:

- rispetto dell'ambiente e della normative ambientale vigente;
- rispetto della normative sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

In particolare la direzione si impegna, in particolare, al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Sviluppare incrementare ulteriormente un servizio di pulmini a noleggio con conducente (ncc) per privati che consenta di limitare il rischio legato all'operare in un contesto di mercato tipicamente regionale pubblico.
- Monitoraggio e analisi delle offerte dei fornitori di energia per ricercare le offerte migliori.
- Aumentare i controlli sulla sicurezza dei mezzi e delle persone, ovvero aumentare le sessioni di formazione dei dipendenti sulla sicurezza stradale e sul lavoro.
- Implementare un monitoraggio continuo su pulizia dei mezzi noleggiati, con gestione attenta del servizio, ovvero prevedere sessioni di formazione dei relativi autisti.
- Mantenimento del grado di soddisfazione dei clienti mediante la riduzione o l'assenza del numero di reclami e/o Non Conformità sia verbali che scritte da parte dei clienti.

Con il raggiungimento di tali obiettivi s'intende realizzare un'azienda fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti periodicamente e diffusi a tutto il personale dipendente.

A tal fine la Direzione ha disposto il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001: 2015, si impegna a riesaminare periodicamente (almeno annualmente) la Politica della Qualità per confermarla o aggiornarla secondo le esigenze e per accertarne la continua idoneità e al miglioramento continuo del SGQ.

Campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità:

Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale di passeggeri su strada provinciale e regionale.

Eventuali esclusioni:

8.3 Progettazione.

Benevento, 25/02/2020

Firma Rappresentante Legale