

## MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ



### POLITICA PER LA QUALITÀ

La Politica per la Qualità è l'espressione delle intenzioni dell'Amministratore e dà dei riferimenti in materia di Qualità dei servizi e dei processi, spiegando ciò che la Direzione ha intenzione di fare relativamente al Sistema di Gestione della Qualità.

*LA CONSAPEVOLEZZA DELLA QUALITÀ A TUTTI I LIVELLI, È ESSENZIALE PER LA SUA REALIZZAZIONE.*

**La Politica della Qualità definisce i macroobiettivi** (spiegando il "cosa", non il "come"), il livello di Qualità accettabile all'interno dell'organizzazione e al suo contesto, come questo debba essere raggiunto attraverso le attività, le strategie, i progetti dell'azienda e le responsabilità dei membri dell'organizzazione nel metterla in pratica per assicurare la Qualità aziendale.

**Premessa:** L'Autotrasporti Corsini, ha implementato nella propria organizzazione un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma Europea UNI EN ISO 9001. Per rispondere alle esigenze del mercato, tramite lo sviluppo di una cultura della Qualità condivisa da tutto il personale, ognuno per la propria mansione, in termini di applicazione delle regole predefinite, collaborazione di ognuno nel miglioramento nelle proprie attività, anche attraverso la responsabilizzazione e la sensibilizzazione alle problematiche da parte della Direzione, finalizzata alla soddisfazione del Cliente, al rispetto dei requisiti contrattuali, ai miglioramenti in termini di efficienza e di abbattimento dei costi derivanti dalla non Qualità.

**Definizioni:** Per Sistema di Gestione per la Qualità si intende, in sintesi, un insieme di regole definite dalla Direzione e dalle funzioni aziendali, definite principalmente tramite il Manuale Qualità e le Procedure Gestionali, per avere sotto controllo tutti i processi e per avere uno schema di lavoro condiviso e univoco per tutti.

Sono coinvolte tutte le aree aziendali, Commerciale, Acquisti, Traffico, Logistica, Magazzino e Amministrazione (solo per le attività operative), Informatica e Qualità.

**Soddisfazione del Cliente:** L'Autotrasporti Corsini dipende dai propri Clienti e quindi lavora per soddisfare le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro aspettative, conoscere i loro bisogni, attraverso la cura della comunicazione diretta con loro, consapevole che il successo dei suoi clienti corre parallelamente al suo.

**Fornitori:** di pari importanza è considerato dall'Amministratore il rapporto con i fornitori con i quali deve esserci un rapporto di reciproca collaborazione e trasparenza ed in particolare con gli Autisti, con i quali mantenere una continua e proficua collaborazione, per un progressivo miglioramento delle attività. Consideriamo i nostri fornitori dei partner, piuttosto che dei semplici prestatori di opera, per condividere con loro (anziché imporre) le nostre esigenze e le nostre aspettative.

**Il miglioramento continuo:** è l'obiettivo permanente per tutta l'Organizzazione, per tutte le aree e per qualsiasi attività, per avere dei risultati concreti sul servizio offerto al Cliente, compresi i requisiti cogenti (Obbligatori, di Legge, Normativi, ecc.). Significa inoltre ottimizzare l'immagine aziendale, con il lavoro di tutti, principalmente evitando errori, rispettando i tempi, cercando di capire come si sviluppa il nostro settore di mercato ed essere sempre all'avanguardia, applicando il principio del miglioramento continuo giorno per giorno a tutti i livelli.

Il sistema di gestione per la qualità viene monitorato dall'area qualità e dalle funzioni aziendali interessate, per raggiungere gli obiettivi previsti e rappresenta lo strumento attraverso il quale conseguire il raggiungimento degli obiettivi.

**Riesame degli Obiettivi:** Annualmente l'Amministratore riesamina un documento denominato Riesame della Direzione, nel quale vengono considerati gli obiettivi misurati in base all'analisi di dati e di informazioni contenuti negli indicatori.

La qualità è un dovere di tutti, ognuno singolarmente deve pensare ad ottimizzare il proprio lavoro, le attrezzature e i mezzi che utilizza per poter lavorare nel migliore dei modi, imparare e condividere i propri errori per mettere in atto azioni correttive utili a tutti.

L'Amministratore, è sensibile ai temi della Qualità ed è coinvolto direttamente per ascoltare tutti gli input che gli pervengono e per prendere tutte le decisioni.

L'Amministratore

