

## POLITICA PER LA QUALITÀ

Il miglioramento degli standard qualitativi, la soddisfazione del cliente e la crescita sono le forme attraverso cui **FRACCHIA PAOLO** vuole competere con successo nel mercato globale odierno. L'organizzazione crede fermamente nelle possibilità di sviluppo e di controllo che derivano dall'applicazione di un sistema di gestione per la Qualità e, in questo percorso evolutivo, fissa i principi su cui vuole fondare il proprio modo di essere azienda:

1. Erogare un servizio di trasporto persone professionale, puntuale e completo che dia valore al cliente.
2. Puntare sul dinamismo, sulla conoscenza e sulla disponibilità delle proprie persone, per cogliere le opportunità che vengono dal mercato e dal cliente.
3. Soddisfare il cliente, nel pieno rispetto della legislazione e della normativa cogenti, attraverso la definizione condivisa degli obiettivi ed un processo di miglioramento continuo interno al quale partecipano tutti gli autisti compreso il titolare.
4. Integrare il ventaglio di soluzioni proposte al cliente per aumentare la praticità del servizio e divenire il punto di riferimento per il trasporto di linea.
5. Ricercare la soddisfazione del cliente durante i viaggi facendo porre i propri autisti con professionalità e cordialità verso il cliente e verso le sue esigenze.
6. Coinvolgere e responsabilizzare tutte le persone nell'uso e nel miglioramento del sistema di gestione per la Qualità, in modo da incrementare le competenze interne e la professionalità verso il cliente.
7. Creare un ambiente di lavoro sereno che consenta ai propri dipendenti di contribuire con soddisfazione al raggiungimento degli obiettivi Aziendali e di riconoscere e sviluppare proficuamente le proprie capacità professionali.
8. Identificare i rischi derivanti dai diversi processi aziendali ai quali è esposto il personale al fine di mettere in atto azioni tali da minimizzarne gli effetti negativi.
9. Promuovere attività di formazione, informazione e sensibilizzazione, coinvolgendo tutto il personale aziendale, rendendolo consapevole dei propri obblighi individuali e dell'importanza di ogni singola azione per il raggiungimento dei risultati attesi e della sua responsabilità in materia di qualità.

La Direzione si impegna a diffondere la presente Politica per la Qualità all'interno dell'organizzazione e verso tutte le parti interessate, a riesaminare l'adeguatezza del sistema di gestione per la qualità e a dare indicazioni sulle correzioni e i miglioramenti da apportare alla struttura del sistema stesso. Inoltre verifica il raggiungimento degli obiettivi annuali e ne analizza gli eventuali scostamenti per far crescere la **FRACCHIA PAOLO** in modo sostenibile ed organico.

Caraglio, 10/01/2018

La Direzione

**FRACCHIA PAOLO**  
Via San Paolo, 34/A - Tel. 3401012532  
12023 CARAGLIO (CN)  
Cod. Fisc.: FRG PLD 73M06 B719R  
Partita IVA: 03058220041