

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
All. 5.3.1 r6 Politica della qualità 2019	7	02/03/20	5	POLITICA DELLA QUALITA'	Pagina 1 di 1

Noi della MADE BUS abbiamo adottato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 con lo scopo di soddisfare le esigenze del Cliente e di monitorare la Qualità di tutti i servizi che svolge.

Il nostro obiettivo è di garantire:

- ✓ **Regolarità dei servizi di linea** (trasporto pubblico locale)
  - ✓ Puntualità negli orari di arrivo e partenza
  - ✓ adeguatezza dei mezzi impiegati per l'espletamento del servizio
    - ✗ accessibilità per individui diversamente abili dotati di sedia a rotelle
    - ✗ accessibilità per persone con mobilità ridotta
- ✓ **Affidabilità e comfort nel servizio di noleggio autobus e autovettura con conducente**
  - ✓ Utilizzo di autobus GT dotati di comfort adeguati a viaggi di più giorni
  - ✓ Utilizzo di personale formato appositamente e con esperienza pluriennale in viaggi di portata europea
  - ✓ Fruibilità impianti audio, video e ricarica device con USB
  - ✓ Climatizzazione
  - ✓ Utilizzo di sistemi di navigazione sempre aggiornati
  - ✓ Autobus con accessori per fronteggiare esigenze di ogni tipo
- ✓ **Alti standard di igiene per tutto il parco veicoli:**
  - ✓ Costante pulizia dell'abitacolo
  - ✓ Igienizzazione e sanificazione degli ambienti
  - ✓ Pulizia di tutte le superfici
- ✓ **Sicurezza:**
  - ✓ Pianificazione dei carichi di lavoro del personale anche nel rispetto delle norme europee sui tempi di guida e di riposo
  - ✓ Acquisto di autobus dotati di dispositivi di sicurezza attivi e passivi di ultima generazione;
  - ✓ Capacità di gestione delle emergenze;
- ✓ **Alti standard di conservazione del parco automezzi**
  - ✓ Manutenzione programmata dell'intero materiale rotabile;
  - ✓ Utilizzo di materiali di ricambio di alta qualità (pneumatici, materiali frenanti, ecc);
  - ✓ Aggiornamento costante parco automezzi
- ✓ **Disponibilità a fornire adeguate informazioni all'utenza / clienti:**
  - ✓ Servizi di Linea
    - ✗ Orari
    - ✗ Fermate
    - ✗ Tariffe
    - ✗ Biglietteria
  - ✓ Servizio di Noleggio
    - ✗ Tempi di percorrenza
    - ✗ Località turistiche
    - ✗ Itinerari panoramici
- ✓ **Attenzione alla Clientela:**
  - ✓ Direzione disponibile a offrire soluzioni organizzative
  - ✓ Personale di bordo efficiente e flessibile
  - ✓ Eterogeneità dell'offerta
  - ✓ Capacità di gestire molteplici esigenze di mobilità

Per far ciò, ci impegniamo a:

- Scegliere criteri stringenti per selezionare i fornitori di beni e servizi,
- Acquistare materiali di prima qualità,
- Effettuare una formazione continua del nostro personale,
- Implementare procedure che permettono di auto migliorarsi attraverso l'analisi delle non conformità rilevate,
- Continuo aggiornamento delle risorse implementate per la fornitura dei nostri servizi in funzione della qualità attesa e percepita dalla nostra clientela.

Renato Massacci  
Presidente CdA

Tonino Massacci  
V. Presidente CdA