

POLITICA DELLA QUALITÀ

ARST S.p.A. in ottemperanza e coerenza agli indirizzi strategici di mobilità indicati dalla Regione Autonoma della Sardegna, alla propria missione ed agli obiettivi d'impresa, intende fornire un servizio di trasporto pubblico locale sempre più rispondente alle aspettative, esigenze e richieste dei propri Clienti, siano essi Utenti che Committente Istituzionale e pone come suo obiettivo prioritario:

“LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE”

Il Cliente è al centro dell'interesse dell' ARST S.p.A. e la Sua soddisfazione è l'impegno primario di ogni dipendente e fornitore della nostra Azienda.

Mediante l'adozione e l'implementazione del Sistema Gestione per la Qualità si è inteso e si intende attuare un metodo di gestione che coinvolgendo in prima persona sia la Direzione che tutto il personale, consenta il perseguimento “sistematico” di: **Regolarità e puntualità del servizio, comfort del viaggio, pulizia dei mezzi e degli ambienti, efficacia ed efficienza dei servizi di informazione e assistenza alla Clientela, assistenza alla Clientela diversamente abile, cura degli aspetti relazionali ed attenzione alle esigenze del Cliente.**

Il Sistema Gestione Qualità, nella propria logica di **miglioramento continuo** e rispetto degli obiettivi di efficacia e di efficienza perseguiti, si sta sempre più confermando lo strumento idoneo per il raggiungimento degli standards prefissati.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi di cui sopra è attuata:

- con il **sistema di monitoraggio**, basato sulla valutazione del Servizio da parte del Cliente (reclami/suggerimenti pervenuti) e sulla misurazione interna delle prestazioni;
- con periodiche indagini di **Customer Satisfaction** finalizzate, oltre che alla verifica dell'effettivo grado di soddisfacimento del cliente nelle proprie aspettative e necessità, anche alla validazione della significatività dei parametri individuati per la valutazione del Servizio effettuato.

Tutti i risultati di cui sopra sono accuratamente analizzati nei **Riesami della Direzione**.

Con l'obiettivo di aumentare la soddisfazione del Cliente, anche in considerazione dei già avvenuti e riconosciuti miglioramenti nell'erogazione del Servizio, la Direzione di A.R.S.T. S.p.A. procederà all'ulteriore implementazione del processo di miglioramento e si impegna ad **accrescere la formazione e sensibilizzazione del personale** sulle tematiche della puntualità, pulizia ed informazione.

La politica aziendale della Qualità costituisce **un preciso obiettivo ed un obbligo** nei confronti di tutti i soggetti interessati al servizio offerto dall'A.R.S.T. S.p.A..

Nel sottoscrivere il presente documento di Politica della Qualità, impegno me stesso e tutta la Direzione nel costante perseguimento di quanto in essa dichiarato. Con questo documento, in funzione delle capacità, responsabilità e competenze di ciascuno, nel rispetto dei valori e dei codici comportamentali dell'Azienda, siamo tutti chiamati alla massima partecipazione.

La Direzione assicura la propria costante azione affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli e ne garantisce la continua adeguatezza ed efficacia attraverso i periodici riesami.

Cagliari, 11 Gennaio 2011

Il Direttore Generale
Dott. Ing. Carlo Poledrini

