

## POLITICA DELLA QUALITA'

**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 Committenti Istituzionali e ***pone come proprio 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 dell' 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 mediante:

- il ***sistema di monitoraggio***, basato sulla valutazione del Servizio da parte del Cliente (reclami/suggerimenti pervenuti) e sulla misurazione interna delle prestazioni;
- le 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*** al fine di analizzare i processi, individuarne le eventuali criticità ed attuare le conseguenti azioni di implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità finalizzate al perseguimento del miglioramento continuo.

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.

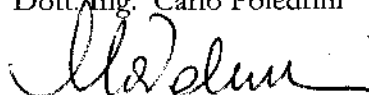
***La politica aziendale della Qualità*** costituisce ***un preciso obiettivo ed un obbligo*** nei confronti di tutti i soggetti interessati al servizio offerto dall'A.R.S.T. S.p.A..

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 2012

Il Direttore Generale  
Dott. Ing. Carlo Poledrini



*n*