



Politica della Qualità

KATIA TOURS è un'azienda leader in ambito nazionale per i servizi di trasporto.

La Direzione è consapevole che il “miglioramento continuo”, chiave per il conseguimento degli obiettivi aziendali e quindi della soddisfazione di tutte le parti interessate è realizzabile solo attraverso il coinvolgimento attivo di tutte le componenti aziendali, nella visione, nella missione e nei valori che caratterizzano l'organizzazione.

I principi che guidano la Direzione nell'implementazione del Sistema di Gestione Aziendale in conformità alla norma ISO 9001 e nella definizione degli obiettivi aziendali sono così riassumibili:

“Qualità nel viaggiare”

Un viaggio comodo e piacevole con mezzi climatizzati, confortevoli e puliti, in sicurezza. Saper cogliere le esigenze e i bisogni dei propri clienti traducendoli in “processi aziendali”. Gestire la regolarità, la continuità e la puntualità dei servizi, definendo tempi di percorrenza per ogni fascia oraria, anticipando le possibili cause di disservizio, applicando ad ogni automezzo collaudati programmi di manutenzione.

“Rispetto dell'ambiente per un trasporto eco-sostenibile”

Ogni attività attenta all'ambiente contribuisce al miglioramento della qualità della vita di ogni singola persona e delle collettività in genere, per questo è importante impegnarsi ad un costante miglioramento delle prestazioni ambientali mediante investimenti finalizzati allo sviluppo di una mobilità *pulita e sostenibile*.

“Professionalità e cortesia del personale”

Promuovere una continua formazione del personale finalizzata ad una costante e maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto e alle esigenze dei clienti. Garantire elevata professionalità nella guida e personale attento ad ogni esigenza dei clienti, sollecito e gentile nel rispondere ad ogni richiesta di informazione, puntuale negli orari di partenza, capace di instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con l'utenza e capace di trasmettere all'azienda le esigenze e le aspettative dei passeggeri.

KATIA TOURS è sempre orientata al soddisfacimento dei requisiti dei propri clienti e al miglioramento continuo del suo Sistema di Gestione Qualità.

Il Comitato di Direzione assicura che quanto sopra dichiarato sia compreso, attuato e sostenuto a tutti i livelli aziendali e chiede e si aspetta da tutti una fattiva collaborazione nella gestione e mantenimento del Sistema Qualità.