



## 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.**