



POLITICA PER LA QUALITÀ

La tipologia di servizio, che la Marta Trasporti e Spedizioni offre ai propri Clienti, prevede di operare con delle regole ben precise, conosciute ed osservate da tutti i collaboratori ed impone che il servizio offerto ai propri clienti sia di qualità ed affidabilità elevati; la soddisfazione delle esigenze del cliente deve riguardare sia gli aspetti funzionali sia quelli estetici di quanto offerto, nel rispetto dei requisiti espliciti ed impliciti del cliente e delle leggi cogenti. Per favorire il conseguimento di questi obiettivi, la Marta Trasporti e Spedizioni ha ritenuto opportuno gestire tutte le attività coerentemente alle regole del Sistema Qualità, secondo la norma **UNI EN ISO 9001 :2015**.

Per questo le modalità di buona gestione che la Marta Trasporti e Spedizioni, a livello strategico, si impegna a:

- ❑ stabilire traguardi ed obiettivi per migliorare continuamente l'efficienza del servizio, attraverso la pianificazione, il controllo del lavoro, le opportunità di miglioramento scaturite dall'analisi dei rischi;
- ❑ monitorare il livello di conoscenza organizzativa, migliorare la formazione delle risorse impiegate ed ottimizzarne l'utilizzo;
- ❑ ricercare il miglioramento delle prestazioni attraverso il monitoraggio della soddisfazione del cliente ed il monitoraggio dell'operato di tutta l'organizzazione;
- ❑ coinvolgere, sensibilizzare ed incrementare la consapevolezza e coscienza di tutta l'organizzazione, promuovendo l'importanza della comunicazione e dei controlli quali strumenti per migliorare le modalità di erogazione del servizio.

A livello di processi:

- ❑ governo e monitoraggio dei processi aziendali significativi, dedicando risorse adeguate e strumenti quali riesami periodici del sistema da parte della Direzione, audit interni, indicatori, riunioni periodiche con tutto il personale;
- ❑ garanzia della efficacia del processo attraverso adeguato addestramento del personale, modalità operative definite ed appropriate risorse;
- ❑ garanzia della corretta e trasparente gestione del lavoro svolto dal personale diretto della Marta Trasporti e Spedizioni

L'attuazione della politica per la qualità avviene grazie alla formulazione di obiettivi che sono esaminati almeno una volta all'anno durante il Riesame della Direzione.

Marta Trasporti e Spedizioni

La Direzione Generale