

### **1. POLITICA PER LA QUALITA'**

AUTOSERVIZI CASADEI stabilisce la politica per la qualità per il pieno soddisfacimento delle aspettative del cliente e nel rispetto della normativa UNI EN ISO 9001:2015 alla quale AUTOSERVIZI CASADEI fa riferimento per il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, tale politica, valida a far data dal **09 Gennaio 2018**, prescrive:

- il raggiungimento della conformità del proprio Sistema di Gestione per la Qualità;
- il consolidamento/miglioramento della soddisfazione del Cliente;
- la misurazione dei processi principali allo scopo di produrre una valutazione complessiva dell'andamento aziendale.

La diffusione della conoscenza e l'applicazione di tale politica in tutta l'azienda sono assicurate dall'impegno della Direzione.

A tutto il personale viene richiesto di condividere la politica e gli obiettivi per la qualità e di applicare le Procedure ed Istruzioni Operative del Sistema di Gestione per la Qualità.

### **2. OBIETTIVI PER LA QUALITA'**

La politica per la qualità persegue dunque i seguenti obiettivi:

- Mantenere la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Offrire un servizio soddisfacente per il Cliente;
- Minimizzare i costi legati alle NC di intervento/ servizio/ sistema;
- Minimizzare i costi associati ai reclami;
- Minimizzare i costi legati alle NC da fornitore;
- Mantenere un soddisfacente andamento del fatturato;
- Rispondere adeguatamente alla domanda di servizi turistici e scolastici;
- Offrire un servizio sostenibile per garantire l'esercizio dell'attività.

### **3. INDICATORI PER LA QUALITA'**

Per la valutazione oggettiva degli obiettivi per la qualità sono necessari degli indicatori numerici che uniti o separatamente, rendano evidente l'andamento aziendale rispetto all'obiettivo prefissato. In merito si veda la Tab.1 allegata.

Emessa il: 09.01.18

La Direzione:



Autoservizi CASADEI s.a. s  
Via Avola 170 Cesena (FC) 47522  
Tel. 0547-372364 - Fax 0547 373542  
mail: [info@autoservizicasadei.it](mailto:info@autoservizicasadei.it)  
P.iva 01598740403 C.u. XLV1JTE



## POLITICA PER LA QUALITA'

Revisione 09  
09.01.18  
Pag. 2 di 2  
**M02**

Tab.1

INDICATORI	RISULTATO PREVISTO	RISORSE	TEMPI	METODI
Conferma certificato di conformità alla norma ISO 9001:2015	<b>Sorveglianza con upgrade</b>	DG/ RQ	05.07.19	Controllo puntuale dell'applicazione e coerenza del Sistema. Esecuzione di audit a campione fuori programma.
IQ01: Soddisfazione Clienti, media dei punteggi dei questionari	<b>≥ 4,5</b>	RC	31.12.19	Maggiore attenzione e sensibilità nei confronti del Cliente ed alle sue richieste. Contatti più frequenti.
IQ02: NC di servizio, costo % su fatturato	<b>≤ 1%</b>	RQ	31.12.19	Maggiore attenzione nell'esecuzione dell'attività. Controlli operativi più stringenti.
IQ03: Reclami, costo % su fatturato	<b>≤ 1%</b>	RC	31.12.19	Maggiore al momento della chiusura della commessa. Controlli finali più accurati. Maggiore disponibilità commerciale.
IQ04: NC Fornitori, costo % su fatturato	<b>≤ 1%</b>	AD	31.12.19	Definizione più accurata dei dati di acquisto. Identificazione più stringente delle difformità riscontrate e relativa segnalazione al fornitore.
IQ05: Andamento % fatturato	<b>≥ 1%</b>	DG/ RT	31.12.19	Qualità del lavoro svolto. Riduzione dei costi. Ampliamento gamma clienti.
IQ06: % realizzazione preventivi emessi	<b>≥ 50%</b>	RC	31.12.19	Maggiore attenzione richieste del Cliente. Maggiore disponibilità commerciale.
IQ07: NC da audit, costo % su fatturato	<b>≤ 1%</b>	RQ	31.12.19	Corretta implementazione del Sistema. Maggiore aderenza del Sistema alla vita reale dell'azienda. Adeguatezza degli strumenti adottati.
IQ08: Rapporto quote servizio Scolastico/ Turismo	<b>≤ 40% Scolastico ≥ 60% Turismo</b>	DG/ RC/ RT	31.12.19	Maggiore competitività in partecipazione alle gare. Focus sulle esigenze del settore trasporto scolastico.
IQ09: Ricavo in € per km	<b>da definire</b>	DG/ RC/ RT	31.12.19	Monitoraggio nel corso del 2019 e definizione di obiettivo per il 2020.

Emessa il: 09.01.19

La Direzione:

Autoservizi CASADEI s.a. s  
Via Avola 170 Cesena (FC) 47522  
Tel. 0547-372364 - Fax 0547 373542  
mail: [info@autoservizicasadei.it](mailto:info@autoservizicasadei.it)  
P.iva 01598740403 C.u. XLV1JTE