

Politica per la qualità

Il **GRUPPO LA PANORAMICA** opera nel settore del trasporto pubblico e noleggio autobus da 70 anni: è proprio nel 1948 che **LA PANORAMICA** nasce come ditta individuale con la linea Chieti - Pescara. Da allora si è passati dall'acquisizione dell'esercizio della linea n°6 del servizio urbano di Chieti (1962), alle linee del servizio urbano di Chieti (1973), alla linea Pescara - Napoli della **SATAM** (1981), alla Filovia di Chieti e la linea 1/ (1986), alla linea Pescara - Sanremo (1988), al servizio filoviario con filobus con equipaggiamento "chopper" (1993) poi integrati con nuovi filobus Van Hool (2003).

L'esperienza maturata in tutti questi anni ci permette di offrire il massimo in termini di affidabilità e qualità dei servizi, in virtù del grado strutturale raggiunto dal nostro gruppo aziendale.

La "mission" aziendale è quella di fornire ai propri clienti servizi efficienti, conformi ai requisiti tecnici contrattuali, nei tempi previsti, eseguiti da personale ad alto livello di professionalità.

La Direzione crede fortemente che qualificando il servizio offerto ai propri clienti, perseguendo cioè livelli di miglioramento continuo della qualità, possa esser pronta a rispondere a tutte le sollecitazioni provenienti dal mercato. Questo rappresenta per **LA PANORAMICA SATAM** un aspetto estremamente strategico.

Nel corso degli anni di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, è stato individuato come centrale l'impegno ad allineare l'organizzazione e l'approccio per processi a standard riconosciuti secondo quanto indicato nella documentazione del Sistema Qualità.

L'Azienda ha determinato i fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione per la qualità e le parti interessate rilevanti che hanno o possono avere effetto sulla propria capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili.

L'azienda intende perseguire la soddisfazione dei propri clienti puntando:

- sulla **qualità del servizio** e sulla garanzia che il servizio promesso venga erogato conformemente ai requisiti e alle attese,

- sull'adozione di un **sistema di gestione** in grado di garantire l'efficace funzionamento e controllo dei processi aziendali, tesi ad assicurare la qualità del servizio,
- sul **miglioramento continuo** della qualità del sistema e dei servizi erogati mediante anche la riduzione dei costi dalla non qualità,
- sulla **crescita professionale del personale**, ritenuto dall'Azienda risorsa principale, nonché sulla sua cortesia e credibilità, conformemente alle attese dei clienti.

La Politica trova riscontro negli Obiettivi per la Qualità, misurabili e quantificabili, che verranno esplicitati e monitorati durante le fasi di Riesame del sistema svolti periodicamente dalla Direzione.

Tutti i Responsabili aziendali sono tenuti ad attuare il Sistema Qualità, a diffondere la conoscenza e a monitorare sistematicamente le attività operative, in modo da assicurare che tutto il personale operi con adeguata competenza riguardo alle prescrizioni qualitative del servizio e alle modalità operative definite nelle procedure di sistema.

Il **GRUPPO LA PANORAMICA** considera vitale prefiggersi obiettivi di qualità sempre più impegnativi, raggiungibili attraverso l'azione di ogni collaboratore che, cosciente di questa responsabilità assunta verso i clienti, indirizzerà le proprie azioni ed il proprio impegno al loro perseguimento.

Chieti, il 1 Gennaio 2018

La Direzione