

**COMUNICAZIONE, ILLUSTRAZIONE E ATTIVAZIONE DELLA POLITICA QUALITA'
AZIENDALE, AGGIORNAMENTO 16/01/2023**

A tutti i collaboratori
**TRANSPORT LINE
LODI VECCHIO**

**POLITICA DELLA QUALITA' AZIENDALE,
AMBIENTE E SICUREZZA.**

La direzione di TRANSPORT LINE S.C.P.A si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno.

In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti.

La soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze rilevate, implicite ed esplicite, e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale e/o di Quality Agreement.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di TRANSPORT LINE S.C.P.A.

Diventa perciò importante conoscerlo a fondo al fine di erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata soddisfazione.

La formazione e l'addestramento di tutto il personale impiegato è lo strumento primario per il mantenimento ed il conseguimento degli obiettivi da raggiungere.

TRANSPORT LINE S.C.P.A., struttura il Servizio di Prevenzione e Protezione e/o di Salute e Sicurezza, fondamentalmente su principi:

- Collaboratori quali principali risorse aziendali;
- Tutela la salute, la sicurezza e l'incolumità dei collaboratori durante lo svolgimento delle attività assegnate (ufficio, officina e trasporto).

Crediamo che la Qualità, così come definita in seguito, sia raggiungibile solo grazie all'impegno quotidiano di tutte le componenti aziendali, che collaborano nelle attività aziendali.

Gli obiettivi che la Direzione si pone sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato.
- **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, mantenimento al minimo o nulla del numero dei reclami.
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti.**
- **la cura della comunicazione verso il cliente.**
- **l'assistenza al cliente:** il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la continua rilevazione della customer satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami.
- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità.
- **la valutazione dei rischi:** analisi dei processi della Società, al fine di individuare azioni correttive per la mitigazione dei rischi e migliorare la soddisfazione delle mandanti.
- **Certificazione di qualità ISO 9001:2015.**
- **Rispetto delle normative vigenti e delle linee guide GDP 2013**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro:** attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli, sulla salute e sicurezza (es: Pandemie)
- **Adeguate prevenzione di infortuni e malattie professionali:** tenere sotto controllo i pericoli ed i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori (es: Pandemie).
- **Ridurre gli infortuni, gli incidenti e le malattie professionali:** promuovere una cultura della prevenzione analizzando gli eventi incidentali già occorsi, oltre che ipotizzare emergenze che possono verificarsi durante le attività lavorative.

TRANSPORT LINE

S.C.P.A

POLITICA PER LA QUALITÀ

- **Diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione:** coinvolgere efficacemente il personale per garantire al cliente che l'esecuzione dei servizi/attività sono svolti in sicurezza.
- **Rispetto delle leggi e regolamenti vigenti:** in particolare in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, oltre che ambientale, occasione per gestire continui miglioramenti.
- **Rispetto per l'Ambiente:** utilizzo di mezzi a basso impatto ambientale per invertire il trend delle emissioni nocive prodotte dai trasporti;
Obiettivo di coniugare l'efficienza e la sostenibilità ambientale, tra l'altro ultimamente ripresi anche dalla Commissione Europea, sul fronte della riduzione delle emissioni durante i trasporti e dell'uso di mezzi alternativi.

Lo scopo è di dare inizio ad una logistica green, operando con linee guida ben definite, quali:

- Continuo controllo e rinnovo della flotta autoveicoli
- Ottimizzazione delle tratte percorse
- Attento studio dei carichi
- Tecnologie di controllo del gasolio
- Continue manutenzioni.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare:

Un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, per accrescere l'efficacia sul mercato, nel rispetto delle norme di legge vigenti sul trasporto in regime di temperatura controllata, in particolare del farmaco, al fine di garantire una corretta gestione nelle fasi del trasporto.

- La collaborazione con controlli sempre più costruttivi verso i propri fornitori;
- Mantenere la customer satisfaction quale fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

TRANSPORT LINE S.C.P.A.

Amministratore Unico



