

BONELLI BUS

POLITICA DELLA QUALITÀ

La nostra Politica della Qualità è basata sulla soddisfazione del cliente instaurando con esso un rapporto di fiducia continuativo.

Per raggiungere questo obiettivo, abbiamo individuato come elementi centrali i seguenti aspetti:

- 1) Offrire servizi di noleggio personalizzati in grado di soddisfare le esigenze e le aspettative dei singoli clienti, tenendo costantemente sotto controllo la qualità e il comfort durante il viaggio con un numero di emergenza disponibile 24 ore su 24 per la gestione immediata di eventuali anomalie;
- 2) Garantire facile reperibilità dei titoli di viaggio per usufruire dei servizi di linea;
- 3) Valutare la soddisfazione dei clienti attraverso le indagini di customer satisfaction;
- 4) Assicurare un alto grado di efficienza del proprio parco veicolare ponendo la massima attenzione alla costante verifica delle condizioni tecniche, alla manutenzione programmata ordinaria e straordinaria, attività effettuate dall'officina interna in grado di intervenire 24h/24h
- 5) Impiegare personale dipendente, con regolare contratto di lavoro e in possesso dei requisiti di legge, qualificato per servizi turistici nazionali e internazionali.
- 6) Utilizzare vettori in out-sourcing in possesso dei requisiti di idoneità e capacità professionale, solo se strettamente necessario.
- 7) Rispettare la normativa in materia di sicurezza stradale, sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale, privacy, gestione del personale, gestione delle emergenze.
- 8) Soddisfare i requisiti e migliorare l'efficacia del sistema di gestione per la qualità nell'ottica del miglioramento continuo.

Gli obiettivi specifici di ogni singolo processo, con il monitoraggio e la definizione della responsabilità/azioni/tempi, sono riportate nella Matrice degli obiettivi/analisi dei rischi e opportunità.

Data: 13/12/2017

Marco Bonelli

Daniela Bonelli



BONELLI BUS di Bonelli Dedeo e Marco & C. s.a.s.
Viale Murano, 54 - 47838 Riccione (RN)
Telefono: 0541.662069
E-mail: info@bonellibus.com
Web: www.bonellibus.it

