

POLITICA DELLA QUALITA'

Gli obiettivi e gli indirizzi generali per la qualità della
CSTP - AZIENDA DELLA MOBILITA' S.p.A

si ispirano ai principi di gestione espressi dalla UNI EN ISO 9000:2000. In particolare:

► CSTP intende finalizzare le proprie attività alla soddisfazione delle esigenze espresse ed inesprese dei clienti, aprendo e/o potenziando i canali di comunicazione per una reciproca conoscenza, ed attuando interventi per aumentare il gradimento dei servizi offerti. Gli obiettivi di miglioramento verranno definiti annualmente da CSTP e saranno comunicati ai clienti attraverso la "Carta della Mobilità".

Orientamento al Cliente

► I principi della qualità di CSTP, definiti dalla Direzione, sono diffusi e resi concretamente operativi dai Responsabili delle Unità aziendali attraverso azioni di supporto e di sviluppo del processo di cambiamento in atto e dell'orientamento di tutta l'organizzazione alla soddisfazione del cliente.

Leadership

► CSTP si impegna a monitorare sistematicamente i propri processi ed i propri servizi al fine di individuare e attivare azioni di miglioramento efficaci. Per ottenere questo risultato i dati e le informazioni vengono elaborate in modo funzionale ed accessibile, anche nell'ottica di una piena integrazione fra le diverse attività aziendali.

Decisioni basate su dati di fatto

► CSTP si impegna a promuovere lo sviluppo professionale, la consapevolezza della rilevanza del proprio ruolo e la motivazione di tutto il suo personale. CSTP ritiene, infatti, che il coinvolgimento attivo del personale sia un fattore chiave per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Tutto il personale è pertanto chiamato ad operare in conformità e coerenza alla Politica, agli Obiettivi, ed alla Pianificazione per la Qualità che CSTP ha stabilito.

Coinvolgimento del personale

► CSTP si impegna ad organizzare le proprie attività, le proprie risorse ed i propri sistemi, con particolare riguardo ai processi aziendali da cui si genera la qualità del servizio di trasporto per il cliente, operando in modo coordinato ed integrato, al fine di aumentare l'efficacia e l'efficienza del sistema.

Approccio per processi e sistemico alla gestione

► CSTP vuole avviare un percorso di miglioramento dei servizi offerti, attraverso il monitoraggio e la valutazione dei propri processi, elaborando i dati derivanti dalle misurazioni e dalle verifiche delle attività svolte, valorizzando i contributi, le segnalazioni ed i suggerimenti dei clienti e del personale.

Miglioramento continuo

Salerno, 21/10/2003