



**NUOVA  
S.A.A.R.**

# POLITICA QUALITA'

NORMATIVA UNI EN ISO 9001:2015

ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



Il Gruppo ritiene che una Politica per la Qualità, coerente con la propria filosofia aziendale, debba essere caratterizzata dalla continua ricerca del miglioramento della propria attività.

Tale obiettivo è perseguito attraverso l'adozione e il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità fondato sulle norme UNI EN ISO 9001:2015 e permette il rispetto degli impegni assunti dalla Direzione Generale.

A tale scopo è determinante la partecipazione di tutto l'organico aziendale che è tenuto a cooperare all'attuazione delle direttive e al conseguimento degli obiettivi assegnati, al fine di raggiungere la piena soddisfazione del cliente ed il consolidamento sul mercato dell'immagine dell'Azienda.

### **1. I principali obiettivi che l'organizzazione si prefigge di raggiungere sono:**

- ⇒ Operare sul mercato per generare valore;
- ⇒ Ampliare i mercati, cogliendo l'opportunità di nuovi spazi, settori e nicchie;
- ⇒ Tenere aggiornata l'analisi dei rischi e delle opportunità (risk based thinking)
- ⇒ Soddisfare pienamente i requisiti dei clienti, in termini di: qualità, servizio e cogenti leggi e normative;
- ⇒ Valorizzare le risorse umane a tutti i livelli, migliorarne la sensibilità, lo spirito di collaborazione e l'attenzione verso gli aspetti della qualità;
- ⇒ Garantire la qualità del servizio in conformità alle direttive vigenti
- ⇒ Miglioramento continuo del Sistema Qualità e costante monitoraggio per verificare la conformità dello stesso;
- ⇒ Gestire la prevenzione delle non conformità;
- ⇒ Ottimizzare il proprio processo produttivo e ridurre i costi dovuti alla Non Qualità, conseguenti alla non corretta applicazione del Sistema adottato;

Il gruppo fin dall'inizio dell'attuale emergenza sanitaria, per una maggior tutela dei passeggeri e del personale di bordo, pone maggior attenzione alla pulizia e alla sanificazione dei mezzi

Per mantenere una posizione di rilievo nel mercato, raggiungere la soddisfazione e la fidelizzazione del cliente e gli obiettivi prefissati, la Direzione del Gruppo si impegna costantemente a

- sviluppare tecniche di servizio pensate e realizzate per venire incontro alle esigenze del cliente, per anticiparne le aspettative, e fornire soluzioni che creino valore per il cliente.
- rafforzare la presenza sul territorio Langhe e Roero dove le previsioni di ripresa e crescita sono più ottimistiche grazie all'inserimento nel patrimonio dell'UNESCO e agli investimenti continui sul territorio;
- Creare alleanze strategiche con Flixbus Italia srl ,Nuova Benese srl e Gunetto srl e ed altri partner per l'integrazione e lo sviluppo dei rispettivi core business;
- Utilizzare i social media come elemento imprescindibile per migliorare la reputazione online, la corporate identity e il posizionamento del proprio sito web nei motori di ricerca.
- Impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti e desideri del cliente;
- Fornire servizi rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, a dimostrare trasparenza ed affidabilità, ad assicurare la qualità del servizio a prezzi competitivi, attraverso: l'analisi ed il contenimento dei costi e l'applicazione dei seguenti aspetti cogenti e normativi

- Diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso al cliente;
- Incoraggiare il personale affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppi le proprie competenze. Incoraggiare la crescita professionale, assicurare rapporti professionali proficui e sereni, garantire un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti. Le risorse umane sono l'essenza dell'organizzazione e solo il loro coinvolgimento e la consapevolezza del ruolo attivo nei processi dell'organizzazione permette che le loro abilità siano messe al servizio degli obiettivi comuni, per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni cercando di migliorare in tempi brevi i ritardi ricorrenti nell'erogazione del servizio e migliorare la comunicazione tra i reparti;
- Mantenere il Sistema Qualità quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali, garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi erogati.
- Valutare le prestazioni dell'organizzazione nelle diverse attività considerate dal Sistema Qualità relative all'analisi dei costi.
- Tenere sotto controllo gli indicatori di prestazione per rimuovere ed eliminare le cause di problemi segnalati; fissare periodicamente nuovi obiettivi per gli indicatori;

- Avere fornitori qualificati in grado di assicurare la qualità delle forniture nel tempo.
- Instaurare con i fornitori una proficua "alleanza" in modo da renderli se necessario, parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del servizio o prodotto approvvigionato, ed a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Cliente e dei requisiti cogenti pertinenti il servizio;
- Favorire la crescita dell'Azienda, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la qualità.

## **2. Adeguamento del SQ alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015**

In considerazione del processo di riorganizzazione aziendale in atto, raggiunto l'obiettivo del conseguimento della certificazione del Sistema di gestione per la qualità, si è provveduto al suo aggiornamento, in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015

Riteniamo infatti che in un frangente in cui lo sforzo organizzativo è importante, la certificazione del Sistema qualità, oltre ad essere valido strumento di guida nelle operazioni di riorganizzazione procedurale, possa costituire la validazione di un processo volto ad incrementare caratteristiche quali flessibilità, efficienza, efficacia, produttività ed equilibrio economico finanziario che sole possono consentire le linee di sviluppo qui delineate.

BRA 02-01-2022

**LA DIREZIONE**