

## **POLITICA PER LA QUALITA' DELLA MARINO**

### **'PERCHÈ OGNI VIAGGIO SIA UN BUON VIAGGIO'**

La **soddisfazione dei nostri clienti** è alla base del successo della nostra azienda, ed è l'unico criterio di misura della qualità dei servizi che offriamo.

In un panorama europeo in cui la libera concorrenza, ormai giunta anche nel nostro settore, è il mezzo per selezionare le imprese migliori, noi siamo ancor più impegnati nell'espandere i nostri servizi a livello nazionale e internazionale.

In questo processo di espansione e miglioramento dell'offerta, la nostra azienda si impegna a:

- migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti contenendo al massimo i costi,
- garantire il comfort dei passeggeri e migliorare la puntualità e la semplicità di accesso ai propri servizi.

Per raggiungere questi obiettivi, la Marino intende:

- rinnovare il parco automezzi, contenendo l'età media al di sotto dei 5 anni;
- diffondere il servizio di prenotazione e acquisto delle corse in servizio di linea via Internet o con altri sistemi di esazione;
- monitorare il grado di soddisfazione della clientela mediante l'utilizzo di personale che assista il viaggiatore durante la corsa e provveda alla distribuzione dei questionari di soddisfazione del cliente personalmente, in modo da ottenere un maggiore ritorno sugli stessi e cogliere di persona la percezione che il cliente ha della nostra organizzazione;
- migliorare costantemente il Sistema Qualità mediante il costante monitoraggio del programma della qualità e la misurazione degli obiettivi definiti periodicamente.

Affinché la Politica per la Qualità sia compresa e attuata, la Direzione provvede a diffonderla presso tutto il personale aziendale, il quale sarà coinvolto in apposite azioni formative per la corretta attuazione del Sistema Qualità.

Il coordinamento del Sistema Qualità aziendale continua ad essere assegnato al Responsabile Qualità nella persona del Rag. Nino Chierico, coadiuvato dalla Sig.na Zienna Vincenza; ai quali è anche affidata la responsabilità della sua gestione e del suo miglioramento continuo.

Altamura, 18 febbraio 2010

L'Amministratore

Gerardo Marino