

Autolinee F.lli BUCCI Urbino Pesaro S.r.l. intende mantenere il proprio sistema di gestione per la qualità in conformità ai requisiti di legge applicabili ed alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, basandosi sui seguenti principi:

La focalizzazione sul cliente

Autolinee F.lli BUCCI Urbino Pesaro S.r.l. come tutte le aziende, dipende dai clienti e ne vuole comprendere le esigenze presenti e future, soddisfarne le richieste sforzandosi di superarne le aspettative. Pertanto viene monitorato il grado di soddisfazione del cliente sia a mezzo delle informazioni di ritorno del mercato che da indagini dirette presso i principali clienti.

La leadership

Il coinvolgimento della **Direzione Generale** è finalizzato a stabilire unità di intenti e di indirizzo dell'azienda, creando e mantenendo un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguire gli obiettivi aziendali della qualità.

La partecipazione attiva delle persone

Il personale costituisce la principale risorsa di **Autolinee F.lli BUCCI Urbino Pesaro S.r.l.** ed il suo coinvolgimento consente il pieno utilizzo delle sue capacità a vantaggio dell'azienda; pertanto è essenziale che tutte le persone siano competenti, responsabilizzate e impegnate nel produrre valore.

L'approccio per processi

Autolinee F.lli BUCCI Urbino Pesaro S.r.l. intende raggiungere gli obiettivi individuati gestendo le risorse e le attività correlate raggruppandole nei seguenti processi:

- D1** Pianificazione delle risorse
- D2** Formazione delle risorse umane
- D3** Definizione delle infrastrutture
- D4** Monitoraggio del sistema Integrato
- D5** Miglioramento del Sistema Integrato
- D6** Valutazione e monitoraggio dello stato di rischio e definizione degli obiettivi e traguardi
- O1** Conduzione commerciale
- O2** Erogazione del servizio di trasporto pubblico di linea
- O3** Erogazione del servizio di noleggio con conducente
- O4** Gestione dei rifiuti, degli scarichi idrici e delle emissioni gassose
- O5** Pianificazione, progettazione e sviluppo del servizio
- O6** Approvvigionamento
- S1** Gestione dei titoli di viaggio
- S2** Manutenzione e controllo degli automezzi e delle apparecchiature

Il miglioramento

Autolinee F.lli BUCCI Urbino Pesaro S.r.l. ha, tra gli altri, definito i **seguenti obiettivi di miglioramento** particolarmente significativi per assicurare la qualità del servizio e la soddisfazione delle aspettative dei Clienti:

1. rispetto di tutti i parametri di competenza definiti dalla Carta della mobilità della Società consortile ADRIABUS partecipata da **Autolinee F.lli BUCCI Urbino Pesaro S.r.l.**
2. mantenere la vetustà del parco rotabile in linea con quella nazionale,
3. mantenere i tempi di risposta dei reclami dei Clienti entro i **7 giorni**,
4. pianificazione preventiva e relativa accurata effettuazione della **pulizia dei mezzi** sia per il servizio di TPL che di Noleggio con conducente.

Il processo decisionale basato sulle evidenze

DG intende prendere decisioni efficaci basandosi su dati ed informazioni raccolte, analizzate e valutate ritenendo che ciò conduca ad una maggiore oggettività e fiducia nella decisione assunta che avrà una maggiore probabilità di raggiungere i risultati desiderati.

La gestione delle relazioni

Autolinee F.lli BUCCI Urbino Pesaro S.r.l. intende gestire le proprie relazioni con le parti interessate, quali i fornitori con i quali intende trattenere buoni rapporti, in modo da ottimizzare il loro impatto sulle proprie prestazioni.

30/01/2021

Il Responsabile Garanzia Integrata

La Direzione Generale