



POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione della **Delcomar S.r.l.** ha individuato quale elemento base della strategia aziendale la ricerca della Qualità nei servizi proposti dall'azienda, al fine perseguire la massima soddisfazione dei nostri utenti, dei soci e dei collaboratori, nel rispetto delle Loro aspettative ed esigenze espresse ed implicite.

La Direzione della **Delcomar S.r.l.** è consapevole inoltre che, per migliorare la qualità dei propri servizi e la soddisfazione dei clienti, è necessario prima di tutto **analizzare e valutare il contesto** in cui essa opera (Prodotto-Servizio/Mercato/Clienti, Fattori ambientali, Fattori economici e politici, Risorse umane, Infrastrutture, Istituzioni).

La **Delcomar S.r.l.** si pone pertanto, fin dalla nascita, quale principale obiettivo quello di mettere a disposizione degli abitanti delle isole minori della Sardegna una reale ed efficace continuità territoriale, fornendo agli utenti un servizio di collegamento notturno, prima inesistente, da e per le isole minori. I clienti **Delcomar S.r.l.** sono infatti principalmente gli utenti provenienti dai vari paesi della regione che finalmente possono liberamente muoversi, grazie al servizio notturno di collegamento, senza timore di restare isolati.

La misura del successo della **Delcomar S.r.l.** è legata quindi alla soddisfazione del Cliente e delle Comunità locali e si basa sulla capacità di capire ed anticipare le sue necessità e di offrire un servizio che incontri non solo le sue esigenze esplicite, ma anche e soprattutto i suoi bisogni latenti.

La Politica per la Qualità della **Delcomar S.r.l.** mira quindi ad ottenere la massima soddisfazione del Cliente, e si sviluppa secondo i seguenti punti, che tengono conto anche dei Principi ispiratori della CARTA DELLA MOBILITÀ adottata dalla Compagnia:

- Recepire e, ove possibile, anticipare le esigenze del cliente e delle altre parti interessate rilevanti, individuando le necessità da soddisfare nei loro aspetti impliciti ed espliciti. Ciò attraverso un continuo dialogo che preveda lo scambio informativo tra Azienda ed Utente e la sua partecipazione attiva, mediante questionari, suggerimenti e reclami, alla qualificazione del servizio;
- garantire la qualità dei servizi in termini di prezzo/prestazione;
- prevenire le difettosità, tramite il riesame delle Non Conformità e dei reclami;
- migliorare con continuità la qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, individuando nuove opportunità attraverso il riesame sistematico dei requisiti e dei processi;
- ridurre e semplificare le procedure al fine di razionalizzare e rendere conoscibili, tramite ampia e idonea informazione al Cliente, gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto;
- migliorare l'efficacia del Sistema Gestione Qualità tramite Verifiche Ispettive;
- fissare degli obiettivi misurabili, coerenti con gli obiettivi generali della politica, che consentano di monitorare e migliorare continuamente i processi, le metodologie di lavoro e i livelli di servizio;
- garantire un impiego ottimale delle risorse umane attraverso la responsabilizzazione individuale, la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità;
- garantire il rispetto dei requisiti legali obbligatori e degli altri requisiti delle parti interessate che **Delcomar S.r.l.** deve adottare o scegliere di adottare.

Obiettivo primario della Direzione è di ottenere e mantenere nel tempo la certificazione UNI EN ISO 9001 del sistema qualità **Delcomar S.r.l.**

Nell'ambito del riesame periodico del sistema qualità da parte della Direzione, vengono definiti e diffusi a tutti gli interessati specifici obiettivi per il continuo miglioramento del sistema.

La portata di questi obiettivi richiede il massimo supporto da parte della Direzione **Delcomar S.r.l.**, ma anche il coinvolgimento e la fattiva collaborazione di tutto il personale, al fine di continuare la crescita e lo sviluppo della **Delcomar S.r.l.** e delle persone che vi operano.

Edizione 07 del 01/02/2021



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
TRASPORTO PUBBLICO MARITTIMO

La Direzione
Delcomar S.r.l.
L'AMMINISTRATORE
Francesco De' Giudice