

L'attività esercitata da **MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l.** è l'erogazione del servizio di trasporto di persone su strada, regolare e occasionale.

La Direzione di **MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l.**, a seguito dell'analisi del contesto e consapevole della necessità di soddisfare con continuità le esigenze dell'Utenza e dei Clienti ed al tempo stesso offrire un servizio di qualità ben organizzato ed efficiente, salvaguardando il risultato economico dell'attività, ha deciso di continuare a mantenere attivo un Sistema Qualità Aziendale in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 e per garantire, nell'ambito delle proprie attività, la prevenzione dell'inquinamento ed il rispetto delle normative vigenti in materia ambientale ha deciso di certificare il proprio Sistema Ambientale in conformità alla Norma UNI EN ISO 14001.

In questo contesto è stata definita la propria Politica Aziendale fissando gli obiettivi riportati di seguito e sottintendendo comunque che i servizi sono erogati in conformità ai requisiti cogenti applicabili.

Gli obiettivi per la Qualità

MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l. è consapevole che l'esistenza e lo sviluppo della Società dipende dalle giuste risposte che l'Organizzazione saprà fornire ai Clienti/Utenti e si impegna pertanto a:

1. accrescere il grado di soddisfazione dei Clienti/Utenti in termini di: qualità del servizio, tempi di realizzazione, prezzi competitivi;
2. rispettare le esigenze del Cliente/Utente e le sue aspettative e soddisfarle con adeguate specifiche di servizio;
3. attuare un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore, e della gestione dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
4. rispettare le condizioni stabilite dall'Autorizzazione Ministeriale;
5. individuare ed interpretare in modo adeguato le esigenze ed aspettative delle "parti interessate" e tradurle in adeguate specifiche di servizio, salvaguardando al tempo stesso il risultato economico d'esercizio;
6. assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, i comunicati stampa, il sito web e migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni;
7. migliorare la comunicazione con l'Utenza allo scopo di recepirne le esigenze (customer satisfaction);
8. ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco rotabile;
9. tendere al miglioramento continuo orientato alla prevenzione di situazioni non conformi, analizzando ed eliminando le cause che hanno determinato deviazioni fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
10. rafforzare costantemente il coinvolgimento e la competenza professionale dei propri dipendenti, promuovendo programmi di formazione e addestramento e verificandone l'efficacia;
11. promuovere e verificare l'impiego ottimale delle risorse umane e tecnologiche dell'Azienda;
12. prestare attenzione alla soddisfazione dei dipendenti, collaboratori e partners garantendo un continuo monitoraggio delle loro esigenze ed aspettative;
13. stabilire con i propri Fornitori rapporti di massima correttezza che stimolino la crescita reciproca;
14. elaborare strategie ed attuare interventi per supportare ed accrescere la fiducia di tutti gli stakeholder, anche attraverso la periodica consultazione e coinvolgimento degli stessi;
15. ottemperare alle Normative tecniche di settore e alle Leggi vigenti.

- Gli obiettivi per la l'Ambiente

MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l. seguendo i principi della norma UNI EN ISO 14001:2015, intende sensibilizzare l'intera organizzazione in materia di gestione ambientale e comunicare all'esterno le informazioni relative ai propri aspetti ambientali significativi utilizzando i mezzi di informazione e le modalità ritenute più idonee allo scopo impegnandosi a:

1. essere conforme alla legislazione e regolamentazione di riferimento, di carattere europeo, nazionale, regionale e locale relative alle proprie attività;
2. impegnarsi a ridurre, per quando possibile, le emissioni e gli scarichi in atmosfera del parco circolante, i rifiuti prodotti privilegiandone il recupero, i consumi di carburante e di acqua e ad effettuare un uso efficiente di energia;
3. predisporre strumenti di controllo e di misurazione degli impatti ambientali, con verifica periodica della gestione e dei risultati, tenendo conto delle migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili e definendo piani di emergenza, procedure e istruzioni operative da adottare in caso di incidenti che possono provocare inquinamento;
4. intraprendere un programma di formazione ambientale per assicurare che il proprio personale, sia interno che di guida, venga prontamente informato ed adeguatamente formato, rendendolo consapevole nei confronti delle questioni ambientali;
5. adottare una politica sugli acquisti rivolta ad un approvvigionamento eco-sostenibile, razionalizzando l'utilizzo di materiali di consumo e orientando l'acquisto di materiali eco-compatibili.

MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l. traduce tali principi in specifici obiettivi e traguardi di miglioramento sviluppati in appositi Piani e Programmi, monitorandoli e riesaminandoli annualmente per adeguarli all'evoluzione aziendale.

Nell'ambito della Politica per la Qualità-Ambiente, la Direzione si impegna a:

- un continuo monitoraggio del mercato, delle esigenze dei Clienti e delle "parti interessate", per verificarne le necessità e pianificare le dovute strategie;
- divulgare e rendere operativa, a tutti i livelli aziendali, la Politica della Qualità / Ambiente ed i suoi obiettivi prefissati, mediante un'azione continua di informazione, motivazione ed addestramento;
- valutare l'efficacia del Sistema Qualità / Ambiente mediante riesame sistematico e stabilire eventuali interventi e Azioni Correttive e/o di miglioramento, atte a correggere gli eventuali scostamenti negativi rispetto agli Obiettivi prefissati, in funzione dell'evoluzione della situazione legislativa, normativa e tecnologica;
- identificare e valutare i rischi e le opportunità derivanti dall'attività aziendale;
- identificare le risorse ed i mezzi necessari per ottenere i livelli di qualità stabiliti.

Lo sviluppo e l'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato costituisce il mezzo più adeguato a raggiungere e mantenere gli obiettivi, ponendo come requisiti essenziali:

- L'impegno al rispetto della normativa applicabile sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro.
- La comunicazione all'esterno e all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità e sicurezza e il mantenimento di uno stretto e proficuo dialogo con le diverse parti interessate (clienti, dipendenti, autorità, enti di controllo, ecc.).
- Il rapporto di massima intesa con i Fornitori al fine di valutarne e interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio.
- Il ricorso a Fornitori qualificati per la gestione del processo di erogazione dei servizi.
- L'attenzione alle risorse umane e la consapevolezza del loro ruolo nella dinamica aziendale, attraverso la formazione continua, lo sviluppo e l'aggiornamento di tutto il personale.

Riccia, 06.04.2021

MOFFA TURISMO E SERVIZI S.r.l.
Cordiali Saluti
Moffa Viaggi e Turismo
86016 RICCIA (CB)
Cod. Fisc. e P.Iva: 01673370704