



POLITICA DELLA QUALITA'

Il campo di applicazione del sistema di gestione della Autoroute Srl è focalizzato sulla *INSTALLAZIONE ED ASSISTENZA DI APPARECCHIATURE ELETTRONICHE E SISTEMI DI FLEET MANAGEMENT PER MEZZI ADIBITI AL TRASPORTO PUBBLICO, COMMERCIALI E PRIVATI.*

SVILUPPO, ELABORAZIONE E COMMERCIALIZZAZIONE DI PRODOTTI E SERVIZI DI NATURA INFORMATICA E MULTIMEDIALE PER SISTEMI DI SUPPORTO ALLA CLIENTELA.

EROGAZIONE SERVIZI TECNICI DI CONSULENZA INFORMATICA ALLA CLIENTELA

La Direzione si impegna a perseguire una politica aziendale che ponga al centro delle attività il Cliente sia interno che esterno e, in generale, di tutti gli Stakeholders.

In particolare la soddisfazione del **personale aziendale** è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti forniti nonché attraverso una verifica di congruità tra i compiti assegnati e le competenze specifiche.

La soddisfazione del **Cliente esterno** viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze rilevate (implicite ed esplicite), e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Tale attenzione è estesa anche ad eventuali effetti diretti ed indiretti su possibili altre parti interessate.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo aziendale. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un crescente grado di soddisfazione e quindi di fidelizzazione.

Il ruolo ed i principali obiettivi strategici aziendali sono:

- ❑ **divenire una società di riferimento per il mercato;**
- ❑ **il continuo aggiornamento tecnologico**, che si traduce in una costante attività di ricerca, sviluppo e benchmarking;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, dipendenti, fornitori)** compresi i soggetti esterni su cui l'azienda esercita un'influenza indiretta;
- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti.**

Il raggiungimento degli obiettivi suddetti sarà costantemente monitorato attraverso l'analisi e gestione dei dati derivanti da

- analisi della soddisfazione del cliente attraverso il monitoraggio continuo di segnalazioni/reclami,
- audit interni ed esterni (audit di parte terza)



- monitoraggio complessivo di tutte le attività aziendali i cui esiti, sottoposti a riesame periodico, saranno oggetto di obiettivi a breve/medio/lungo termine nell'ottica del miglioramento continuo. Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e condivisi con il personale dipendente.

Gli obiettivi saranno identificati e strutturati attraverso un approccio di tipo "Risk Based Thinking" al fine di ridurre, per quanto possibile, il grado di incertezza che possa pregiudicarne il buon esito.

Il raggiungimento e mantenimento degli obiettivi sarà accompagnato da attività di sensibilizzazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

Roma, 28/02/2021

L' Amministratore Unico

Fabio Mangerini