

## 1. Presentazione

La **SUSA S.p.A.** è un'Azienda di servizi integrati di trasporto.

L'Azienda opera in tutta Italia attraverso una struttura di Sede e di Filiali territoriali e fuori dal territorio nazionale attraverso una rete di corrispondenti che consentono di coniugare rapidità di consegna e qualità del servizio.



## 2. Principi

L'elevato livello qualitativo e l'impegno profuso da tutto il personale per mantenerlo e migliorarlo, è un carattere distintivo dei servizi forniti dall'azienda.

Per consolidare e migliorare ulteriormente il livello raggiunto è importante che gli sforzi di tutto il personale siano finalizzati ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità: ciò significa che è necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti a garantire la qualità del proprio operato.

Considerando che il miglioramento della qualità dei servizi offerti sono una componente del futuro e della competitività, la **SUSA** si pone i seguenti obiettivi generali:

- ✿ Fornire servizi con elevati standard qualitativi garantendo che le merci siano correttamente gestite, preservate e consegnate nei tempi previsti
- ✿ Fornire un servizio con la massima trasparenza e facilmente fruibile dal cliente
- ✿ Mantenere sempre elevato il livello di soddisfazione dei Clienti, dei partner e delle altre parti interessate
- ✿ Agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra i dipendenti ed i collaboratori
- ✿ Rilevare ed esaminare ogni non conformità di servizio e attuare appropriate Azioni Correttive
- ✿ Operare nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili
- ✿ Effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive

La **SUSA** crede che la corretta identificazione del contesto operativo, una attenta valutazione dello stesso e delle sue evoluzioni, dei rischi e delle opportunità ad esso collegate e il miglioramento continuo dei processi aziendali possano essere sempre di più gli strumenti attraverso i quali poter garantire la realizzazione di servizi rispondenti alle esigenze e alle attese delle parti interessate.

Per tutto ciò il **Direttore Generale** si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida dei seguenti obiettivi generali per il Sistema di Gestione per la Qualità:

- ✿ mantenere attivo un **Sistema di Gestione Qualità** e conforme alla ISO 9001:15 in quanto costituisce uno stimolo per il miglioramento continuo;
- ✿ Sviluppare le attività nel rispetto dell'ambiente e della sostenibilità;
- ✿ mantenere costantemente monitorato il grado di conformità del sistema alle norme e agli altri requisiti sottoscritti dalla **SUSA** gestendo gli scostamenti con adeguate azioni correttive;
- ✿ promuovere e implementare programmi di addestramento e formazione del personale a tutti i livelli aziendali e di tutte le persone che lavorano per conto di **SUSA** per diffondere la Politica per la Qualità, fornire le competenze necessarie per assicurare la conformità del servizio, la soddisfazione delle parti interessate e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione.
- ✿ effettuare una azione costante che miri al coinvolgimento, alla motivazione ed allo sviluppo delle professionalità di tutto il personale per il raggiungimento degli obiettivi fissati, attraverso interventi di formazione continua, informazione, sensibilizzazione e riconoscimenti;
- ✿ valutare il contesto dell'organizzazione e i rischi / opportunità, inclusi quelli legati al cambiamento climatico, con lo scopo di appropiare i fattori che potrebbero far deviare i processi, mettendo in atto controlli al fine di ridurre effetti negativi e cogliere le opportunità;
- ✿ garantire la tutela dei diritti, la salute, e la sicurezza dei lavoratori;
- ✿ sviluppare e diffondere procedure atte a garantire il corretto svolgimento dei processi;
- ✿ mantenere un adeguato livello di comunicazione con l'esterno, anche attraverso dichiarazioni ufficiali, sito aziendale e redazione di specifici bilanci;
- ✿ coinvolgere il parco fornitori promuovendo e implementando processi e procedure per un miglioramento continuo delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità;
- ✿ designare **Assicurazione Qualità (AQ)** come responsabile a assicurare che i requisiti del **Manuale del Sistema di Gestione Qualità** e di ogni documento applicabile siano implementati e mantenuti;
- ✿ riesaminare periodicamente il **Sistema di Gestione Qualità** per assicurarne adeguatezza ed efficacia, in modo da realizzare un miglioramento continuo;
- ✿ verificare e definire gli obiettivi in occasione del riesame della Direzione.

La presente Politica per la Qualità costituisce il riferimento per la definizione ed il riesame degli obiettivi definiti nel Piano di Miglioramento ed è sottoposta a riesame periodico, almeno in occasione del Riesame della Direzione, per accertarne la correttezza e l'adeguatezza.

Tutto il personale, a cominciare dal **Direttore Generale**, e tutto il personale che opera per **SUSA** sono responsabili per l'impatto e per l'implementazione dei documenti di sistema per le aree di propria competenza. Il presente documento è disponibile alle parti interessate tramite pubblicazione su sito internet.