



## POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

**RETURN SRL** ha implementato e si impegna ad applicare e migliorare con continuità un Sistema di Gestione della Qualità, conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, avente come campo di applicazione le attività di:

### EROGAZIONE DI SERVIZI TECNICI E AMMINISTRATIVI IN AMBITO DI ASSISTENZA STRADALE

La Direzione Aziendale considera la Qualità del servizio un fattore strategico per garantire la sicurezza, l'affidabilità e la soddisfazione dei clienti.

Il nostro impegno quotidiano è fornire un servizio tempestivo, sicuro e conforme ai requisiti normativi e contrattuali, rafforzando la fiducia dei clienti e delle istituzioni con cui collaboriamo.

La presente politica è coerente con la missione aziendale, che consiste nel prestare assistenza stradale efficace e di qualità, minimizzando i disagi per l'utenza e garantendo la sicurezza del personale e degli utenti. L'azienda opera in un contesto che richiede rapidità di intervento, affidabilità tecnica, disponibilità continua e comportamento etico.

Per questo, il Sistema di Gestione per la Qualità è orientato al miglioramento dei processi operativi, alla formazione continua del personale e al mantenimento di mezzi e attrezzature sempre efficienti.

La Direzione Aziendale si impegna a perseguire gli indirizzi strategici, gli obiettivi e gli impegni aziendali, che si palesano nel garantire:

- Soddisfazione delle attese dei propri clienti attraverso un processo di miglioramento continuo, al quale ogni lavoratore dovrà partecipare attivamente, con lo scopo di minimizzare ed evitare gli errori nell'erogazione dei servizi aziendali;
- Rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle direttive sia di carattere nazionale che comunitario, sia in relazione alla qualità dei servizi erogati sia al fine di mettere in atto metodologie, interventi e adeguamenti aventi come obiettivo la riduzione degli infortuni, degli incidenti e dei quasi incidenti e non in ultimo la tutela ambientale;
- Promozione di attività di formazione, informazione e sensibilizzazione, coinvolgendo tutto il personale aziendale rendendolo consapevole dei suoi obblighi individuali e dell'importanza di ogni sua singola azione per il raggiungimento dei risultati attesi e della sua responsabilità;
- Impegno alla comunicazione dei propri obiettivi e della presente politica alle parti interessate e al loro coinvolgimento, attivando appropriati canali di comunicazione al proprio interno, tesi ad assicurare un continuo e proficuo scambio con tutto il personale e verso l'esterno;
- Esecuzione, con frequenza definita nelle relative procedure, delle attività di riesame della direzione, teso alla verifica della presente politica, degli obiettivi, del sistema in generale, verificandone coerenza, adeguatezza ed appropriatezza.

Gli obiettivi vengono stabiliti annualmente in sede di **Riesame della Direzione** e sono coerenti con questa politica. Tra gli obiettivi prioritari:

- Garantire un **tempo medio di intervento** conforme agli standard contrattuali;
- Raggiungere e mantenere un **elevato livello di soddisfazione del cliente**;
- Ridurre il numero di **reclami o segnalazioni** di non conformità;
- Assicurare la **disponibilità e sicurezza dei mezzi** di soccorso;
- Promuovere la **formazione e il coinvolgimento del personale operativo**.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il raggiungimento degli obiettivi di qualità. L'applicazione del Sistemi di Gestione coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale dell'organizzazione.

La Direzione Aziendale