

## Politica per la Qualità

Alla base della nostra filosofia aziendale c'è il raggiungimento della piena **soddisfazione dei nostri clienti** attraverso la conformità dei nostri servizi alle esigenze del cliente. Ci impegniamo inoltre a garantire la conformità dei nostri servizi alle leggi vigenti e alle normative cogenti.

Tutti i dipendenti e collaboratori della Zani Turismo, nello svolgere le proprie attività presso gli uffici della sede centrale, i Depositi o durante lo svolgersi dei trasporti, si sforzano quotidianamente di perseguire il **costante miglioramento dei servizi**, per avere come conseguenza servizi di qualità sempre crescente.

Questo può avvenire solo con una attenta organizzazione del nostro lavoro: tutti, ad ogni livello aziendale, dobbiamo impegnarci a svolgere al meglio i nostri compiti, soprattutto con un forte sforzo iniziale, al fine di ridurre i tempi di correzione degli errori.

Continuiamo a mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015** "Sistemi di gestione per la Qualità" quale strumento di crescita della nostra organizzazione.

I nostri programmi ed obiettivi futuri sono:

- mantenere un adeguato programma di formazione nei campi della comunicazione e delle relazioni con l'utenza;
- mantenersi sempre aggiornati su normative inerenti l'ambito lavorativo e la sicurezza sul lavoro, per tutti i dipendenti;
- migliorare la struttura organizzativa aziendale, attraverso una maggior identificazione di compiti e ruoli di ciascun addetto con l'obiettivo di ridurre al massimo rischi di disservizi e non conformità;
- mantenere un elevato standard qualitativo dei nostri mezzi e delle apparecchiature di bordo attraverso controlli specifici;
- adeguare costantemente il parco mezzi con l'obiettivo di ridurre ogni anno le emissioni nell'ambiente con l'utilizzo di motori a minore impatto ambientale o con filtri antiparticolato adeguati.

La gestione del rischio è parte fondamentale del PROCESSO DECISIONALE, inteso come percorso logico che mette in condizione la DG di assumere decisioni come risultato di una corretta valutazione dei possibili effetti, positivi o negativi, degli eventi considerati.

La gestione del rischio aiuta la DG e tutto il suo staff ad applicare le logiche della prevenzione all'interno di tutti i processi e durante lo svolgimento delle attività in azienda.

La Direzione si impegna nel rivisitare sistematicamente i principi della Qualità qui esposti coerentemente con i bisogni ed le aspettative di tutti i clienti, gli utenti/consumatori finali, i dipendenti, i collaboratori, i soci, i fornitori.

Sarà preciso impegno della Direzione assistere tutto il personale aziendale nel mantenimento del Sistema Qualità Aziendale.

Bergamo, 9 marzo 2023

**Amministratore Unico**  
**Marilena Zani**