

PRESENTAZIONE SACA è una società cooperativa

REVISIONE 12/2008

TIPOLOGIA DEI SERVIZI Noleggio auto con conducente - Noleggio bus e minibus con conducente - Trasporto merci immediato - Servizi di linea personalizzati - Servizi di trasporti scolastici - Servizi di Trasporto Pubblico Locale in concessione

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	EFFICIENZA ED EFFICACIA	CORTESIA CORRETTEZZA RISERVATEZZA	GARANZIA NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO PRENOTATO	CONTINUA RICERCA DELLA QUALITA'	CONTINUA RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
---	-------------------------	---	--	--	---

	ASPETTO DI QUALITA'	PARAMETRO DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE
OBIETTIVI DI QUALITA'	1 AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	REGOLARITA' CAPACITA' DI RISPOSTA EFFICACIA	Regolarità e puntualità nei servizi Garanzia di effettuazione del servizio richiesto Efficacia servizio prestato
	2 SICUREZZA	PARCO VEICOLI PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE MANUTENZIONE DEI VEICOLI	Veicoli sostituiti regolarmente e dotati dei più recenti dispositivi per la sicurezza attiva e passiva - Personale con esperienza pluriennale e continuamente formato - Manutenzione dei veicoli programmata - Collaudo annuale effettuato presso la Motorizzazione Civile
	3 ASPETTI TANGIBILI	COMFORT DEI MEZZI PULIZIA DEI MEZZI DOTAZIONE DEI MEZZI	Massimo comfort dei mezzi - La pulizia dei veicoli viene effettuata giornalmente sia esternamente sia internamente - Mezzi dotati di climatizzatore, impianto Hi-Fi, video, navigatore satellitare ecc.
	4 QUALITA' DEL SERVIZIO	COMPORAMENTO DEL PERSONALE SODDISFAZIONE CLIENTE	Capacità relazionale e di risposta del personale - Indagini presso la clientela per dare risposta alle richieste - Analisi statistiche sui servizi per misurare la fidelizzazione del cliente - In continua ricerca della massima qualità per la completa soddisfazione del cliente

Norma di riferimento UNI EN ISO 9001