

Igualada, a 2 d'Agost de 2017

## **POLÍTICA DE QUALITAT DE SERVEI I MEDI AMBIENT**

**S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS estableix a la seva política de Qualitat de Servei i Medi Ambient de forma integrada, els criteris de qualitat que determinen el servei objectiu que volem assolir per oferir als nostres clients un servei de qualitat i el compromís amb el Medi Ambient a través del Sistema de gestió ambiental. Aquesta és apropiada al context de l'organització, inclosa la natura, magnitud i impactes ambientals de l'organització derivats de la nostra activitat i serveis.**

Per aconseguir aquests propòsits, es presta especial atenció dintre de l'abast del nostre sistema a:

- ✓ Donar un tracte amable i personalitzat de manera que es tingui en compte en tot moment els requeriments dels clients, evitant problemes i donant alternatives i solucions als problemes que puguin sorgir.
- ✓ Garantir l'ajustament entre l'oferta i la demana per tal de que els nostres usuaris no es quedin sense realitzar un servei per manca de capacitat.
- ✓ Establir les pautes per no deixar a cap usuari immobilitzat per avaria en ruta.
- ✓ Donar compliment al compromís adquirit amb l'administració sobre l'oferta de serveis amb vehicles adaptats per a persones amb mobilitat reduïda.
- ✓ Mantenir per als nostres usuaris actualitzada la informació sobre trajectes, horaris, parades i títols, així com operatius els canals de comunicació a través dels quals la obtenen.
- ✓ Treballar per a que els nostres clients es sentin plenament satisfets.
- ✓ Establir les pautes de conservació i neteja per a que ni els nostres clients ni les serves pertinences pateixin danys o estiguin en risc de patir-los.
- ✓ Complir en tot moment amb els requisits legals sectorials i ambientals vigents i aplicables a la nostra activitat i al context de la nostra organització i amb altres requisits que l'organització subscrigui.
- ✓ Mantenir una plantilla formada, informada i conscienciada per un equip de professionals, on el seu major objectiu sigui la qualitat humana i la conservació del medi ambient, a més d'una contrastada experiència i capacitat professional.
- ✓ Dissenyar i controlar els processos de la nostra organització i serveis, per tal de millorar la satisfacció de les parts interessades, el control i minimització dels impactes ambientals negatius, avaluant anticipadament els nostres impactes i riscos.
- ✓ Reduir al mínim el consum de recursos naturals, les emissions contaminants i la producció de residus, així com impedir les emissions accidentals de substàncies o energia. Treballar per un ús sostenible dels recursos, la mitigació i adaptació al canvi climàtic i la protecció de la biodiversitat i els ecosistemes.
- ✓ Els Objectius de Qualitat de servei així com els Programes ambientals s'estableixen en referència al marc d'aquesta política i es difonen a totes les parts interessades pertinents. D'aquesta manera s'aconsegueix que les parts interessades internes prenguin consciència de les seves obligacions individuals.
- ✓ Establir revisions de resultats amb l'objectiu d'identificar les oportunitats de millora contínua i acompliment amb el sistema de gestió ambiental i un compromís amb la qualitat de servei i el medi ambient.
- ✓ Transmetre la nostra política a totes les parts interessades pertinents. Així com revisar-la periòdicament per assegurar que és pertinent i apropiada per a la nostra organització i el seu context.

Gerència

