



## ESTRATTO DEL MANUALE DELLA QUALITA'

La **MOVEST S.p.A.**, nata nel novembre 2001, è una casa di spedizioni e un'azienda di autotrasporto merci e cose c/terzi iscritta all'Albo Nazionale degli Spedizionieri e degli autotrasportatori c/terzi (Albo trasp. UD/3254151/L/00, Albo Case di Spedizione 352/TS). La **MOVEST S.p.A.** promuove e stipula contratti di spedizione e di autotrasporto merci, per eseguire i quali utilizza oltre ai mezzi propri i mezzi di altri fornitori. Per garantire l'affidabilità dei fornitori nel processo di approvvigionamento la **MOVEST S.p.A.** ha implementato un criterio di valutazione, selezione e controllo. La **MOVEST S.p.A.** si avvale inoltre della **MOVEST SERVICE S.r.l.** per il coordinamento e lo sviluppo delle capacità operative delle aziende di autotrasporto merci per conto terzi.

Nel quadro della propria politica orientata al Cliente, la **MOVEST S.p.A.** e la **MOVEST SERVICE S.r.l.** hanno deciso di avviare un progetto di Sistema Qualità Aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 allo scopo di assicurare ai propri clienti il mantenimento degli standard e il miglioramento continuo.

La **MOVEST S.p.A.**, preso atto della continua evoluzione del mercato, ritiene fondamentale porre fra gli obiettivi strategici dell'azienda quello della soddisfazione del cliente e del miglioramento continuo. A tal fine **MOVEST S.p.A.** ha scelto di progettare ed applicare un Sistema Qualità, a cui devono rispondere tutte le attività produttive, secondo la normativa UNI EN ISO 9001 (ed. 2000), nonché le norme cogenti, ponendosi come obiettivi da tenere sotto controllo la diminuzione dei reclami dei clienti, delle non conformità, inoltre aumentare l'efficienza della struttura organizzativa per incrementare i risultati economici dell'azienda, migliorare la soddisfazione dei clienti con il miglioramento continuo di ogni attività, infine, instaurare un clima aziendale stimolante e gratificante per la crescita professionale dei collaboratori. Per raggiungere questi obiettivi, tutte le funzioni aziendali sono coinvolte direttamente nell'implementazione del sistema qualità e nel processo di continuo miglioramento ed arricchimento dello stesso.

Data la natura dell'azienda, la comunicazione interna è garantita dal contatto costante tra tutti gli operatori che agiscono all'interno della struttura i quali operando direttamente con il destinatario finale (al momento dell'erogazione del servizio), permette di ricevere informazioni velocemente e quindi di poterle elaborare, di identificare le opportunità commerciali, e dal confronto individuare le opportunità di miglioramento. La comunicazione con l'esterno è curata attraverso il sito web [www.movest.net](http://www.movest.net).

La **MOVEST S.p.A.** si avvale di personale qualificato (cioè con esperienza almeno annuale in posizione analoga), attrezzature adeguate e un ambiente di lavoro idoneo al fine di poter garantire al cliente i livelli qualitativi offerti. Le infrastrutture e l'ambiente di lavoro assicurano la conformità dei servizi/prodotti, permettono la facile circolazione delle persone nella massima sicurezza. I fornitori privilegiati sono dotati dei mezzi e delle attrezzature necessarie per lo svolgimento della attività di trasporto. Il parco automezzi in dotazione è composto da veicoli recenti ed accuratamente mantenuti. La flotta è composta da autoarticolati pianalati, cassonati telonati, centinati tout-liner; autotreni cassonati telonati, centinati e ribaltabili; motrici centinate con sponda idraulica e semirimorchi ribassati

Per garantire sempre il massimo stato di efficienza dei mezzi e sicurezza delle merci trasportate, la **MOVEST S.p.A.** ha predisposto un "Programma di manutenzione ordinaria" degli stessi, che ogni autista è tenuto a rispettare. In aggiunta a ciò, prima di ogni viaggio, gli autisti sono tenuti ad effettuare i controlli visivi come previsti dal Manuale dell'autista. L'azienda dispone inoltre di aree di deposito/custodia dei mezzi e delle merci in attesa di partenza e/o in transito, queste aree risultano idonee alla sosta in quanto recintate. Quando le merci trasportate sono in itinere, gli autisti, come previsto dal codice della strada e dalle normative internazionali devono sostare in luoghi sicuri, custoditi ed idonei affinché ci sia garanzia di sicurezza alle persone o cose e all'ambiente.

La **MOVEST S.p.A.** ha definito e utilizzato, infine, un questionario per la valutazione della soddisfazione dei clienti. Tale questionario è composto da domande mirate e da una scala di punteggi. Tale questionario viene inviato a campione ai clienti almeno una volta all'anno. L'azienda ha inoltre previsto ulteriori metodi per la misurazione della soddisfazione del cliente qualora il questionario non dia il riscontro sperato, come ad esempio la verifica dei reclami e di tutte le comunicazioni intercorse con lo stesso.

**Movest S.p.A.**

**Sede Legale:**

Zona Ind. le Aussa-Corno - Via Marano, 1 - 33058 San Giorgio di Nogaro (UD) - Italia

Tel +39 0431629744 - Fax +39 0431620515 [info@movest.net](mailto:info@movest.net)

Albo trasp. UD/3254151/L/00, Albo Case di Spedizione 352/TS

**Filiale:**

Interporto Alpe Adria, Via Venezia, 22 - 33052 Cervignano del Friuli (UD) - Italia