

Ctra. Lloret a Blanes s/n.(Gasolinera) PO Box 541 17310 LLORET DE MAR

Tel. 34 972 36 65 75 Fax 34 972 37 14 32

canals@canalsbus.com

www.canalsbus.com

POLITICA DE QUALITAT I MEDI AMBIENT

L'objectiu principal que ha guiat des de sempre el principi d'actuació de CANALS TRANSPORT DE VIATGERS S.L. ha estat la qualitat dels serveis de transport de viatgers per carretera prestats a institucions públiques i privades, agències de viatges, associacions i clubs esportius, particulars i empreses des de la seva fundació l'any 1993.

Nous temps requereixen noves eines i la Direcció de l'empresa ha considerat adient formalitzar i fer més visible el seu compromís amb la qualitat i el medi ambient. I és per això que s'ha pres la decisió d'obtenir les certificacions ISO9001, ISO14000 i UNE13816.

I aquesta decisió ens obliga, com ho ha fet el nostre compromís i des dels inicis, a mantenir una actitud de millora contínua, tant dels processos interns com de la qualitat dels serveis prestats i el respecte al nostre entorn natural que, per altra banda, és la nostra principal font de treball, car els nostres visitants el vénen a gaudir, a contemplar i a viure.

Els compromisos concrets que pren l'empresa per afavorir aquest objectiu són:

1. Estar al corrent de les innovacions tecnològiques que puguin contribuir a la millora de l'empresa en el seu conjunt, així com complir amb la legislació que li aplica.
2. Informar a tota la plantilla de CANALS TRANSPORT DE VIATGERS S.L. del compromís adoptat i procurar que absolutament tots els integrants de la mateixa adoptin una actitud proactiva en la consecució de tal finalitat.
3. Organitzar els cursos de formació escaients per contribueixin a la millora tant de la satisfacció del client, dels processos interns i de les condicions de treball.
4. Adequar tant la mesura com la composició de la flota, la seva renovació i correcte manteniment, a fi d'estar sempre en condicions de competir en un entorn de mercat canviant i amb competidors cada cop més qualificats.
5. Promoure un bon ambient laboral amb l'adequat manteniment dels vehicles i instal·lacions que facilitin la feina a tot el personal ja sigui conductor, d'administració o de qualsevol altre departament que es pugui crear en un futur.
6. Tenir especial cura dels aspectes essencials d'una bona prestació del servei: puntualitat, accessibilitat, netedat i presentació del vehicle, correcta uniformitat del personal, coneixement de la ruta o rutes a seguir i correcció en el tracte amb el client. Insistir en el fet que cada un dels membres de l'empresa és el seu màxim representant i ambaixador de la feina de tota la resta de la plantilla. I, per tant, que la bona o mala prestació del servei no només afecta al client sinó a la totalitat dels qui formem part de l'empresa.
7. Optar de forma clara per tots aquells aspectes que puguin millorar la relació de l'empresa amb el seu entorn natural: la millora en la gestió de residus, la disminució de consums de combustibles i lubricants, l'optimització de la gestió de l'aigua i la minimització de les emissions atmosfèriques, com a manera de reduir l'impacte ambiental causat per l'exercici de l'activitat que ens pròpia.
8. Assenyalar i informar clarament dels objectius de millora anuals, la seva mesura i l'anàlisi dels objectius assolits.