

Politique de Qualité



Objectifs

L'activité des entreprises du groupe Ascendi se concentre sur la prestation de services d'exploitation, de maintenance et de recouvrement des péages sur les infrastructures routières.

Pour concrétiser sa vision stratégique, qui consiste à être la référence en termes de qualité et d'efficacité dans le développement et la gestion des infrastructures de mobilité routière, le comité exécutif d'Ascendi a mis en place une politique de qualité dont les objectifs principaux sont l'amélioration continue de ses activités et la réponse aux attentes des parties concernées.

Lignes directrices

Pour garantir la réalisation de ces objectifs, Ascendi assume les engagements suivants :

- Augmenter la culture de la qualité au niveau de toutes les activités et améliorer les mécanismes d'évaluation existants;
- Promouvoir la participation active des collaborateurs aux processus d'amélioration continue;
- Encourager le développement des compétences individuelles, en favorisant l'acquisition des connaissances et la partage des expériences;
- Avoir une bonne relation avec les fournisseurs et les partenaires, en promouvant et évaluant la qualité des services fournis de manière systématique et constructive, contribuant ainsi au renforcement de la confiance mutuelle;
- Fournir les services en respectant les niveaux définis par la loi et/ou contractuellement et en répondant aux besoins et attentes des parties concernées;
- Promouvoir une approche par processus, avec des activités qui interagissent, en évaluant régulièrement leur efficacité et leur efficacité;
- Mesurer le niveau de satisfaction des clients, en essayant de toujours répondre à leurs attentes;
- Traiter en temps voulu et de manière appropriée les expositions ou réclamations des parties intéressées;
- Adopter les meilleures pratiques de gestion, en incorporant les leçons apprises au niveau de l'organisation et en appliquant les principes de gestion de la qualité reconnus internationalement;
- Identifier et développer des solutions innovatrices en termes de processus ou technologies, afin d'améliorer ses niveaux d'efficacité.

La concrétisation de ces engagements repose sur l'application des exigences du système de gestion, ayant pour référentiel la norme ISO 9001, qui est une responsabilité collective de l'organisation et individuelle de chaque collaborateur.