



Carta dei Servizi 2024



1. PREMESSA

Gentile Signora, Egregio Signore
Nello spirito che ci contraddistingue, la "Carta dei Servizi" è stata concepita come un documento di riferimento per la salvaguardia dei clienti e, in quanto tale, destinata a migliorare il rapporto tra azienda, collaboratori, clienti e cittadini.

Con l'adozione di questo documento l'Ambrosini Autoserizi assume precisi doveri ed impegni e così ogni cliente sarà in grado di confrontare la propria personale esperienza del servizio offerto con quanto troverà nelle pagine di questo documento.

Da parte nostra, sentiamo l'esigenza che questo lavoro - consegnato nelle mani di chi usa o vuole usufruire dei nostri servizi - possa tradursi in un sistematico stimolo alla ricerca di un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti da questa azienda.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Ambrosini Autoserizi si occupa di:

Linee Scuolabus Comunali di Vicenza e provincia
Servizi Atipici con Scuolabus per tutte le uscite inerenti l'attività scolastica, dalla Scuola dell'Infanzia alla Scuola Secondaria di Primo Grado.
Noleggjo pullman e minibus granturismo per tutte le destinazioni, in Italia ed all'Estero.
Organizzazione di itinerari tipicamente incoming in collaborazione con Ambrosini viaggi e vacanze srl.

2. POLITICA AZIENDALE - ESTRATTO

AGGIORNAMENTO DEL 20 GENNAIO 2024

DIR e AM, responsabili del processo di Pianificazione e controllo strategico, si impegnano ad elaborare e rispettare la presente Politica aziendale integrandola con l'analisi contesto e rischi/opportunità: con l'obiettivo centrale di ottenere la QUALITA' AMBROSINI COME RISULTATO DI UN INSIEME DI INPUT CHE INTERAGISCONO

- **In cosa consiste l'attività caratteristica**
- Servizi di linea con scuolabus per Comuni ed Enti con affidamento tramite gara d'appalto
- Noleggio con autista di pullman granturismo e minibus de luxe, autovetture e scuolabus a scopo turistico, aziendale, e per ogni esigenza di viaggio
- Organizzazione di itinerari e pacchetti di viaggio "su misura", in particolare per turismo "incoming" nell'area di Vicenza e del Veneto
- Servizi agli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado per tutti gli spostamenti ed uscite connesse all'attività scolastica

- **Quali sono gli obiettivi principali**
- Aumentare la qualità dei servizi come elemento distintivo dell'Azienda attraverso il miglioramento
- Rafforzare il marchio aziendale
- Conoscere le esigenze dei Clienti e percepire per tempo le loro aspettative, realizzando quindi presupposti per una loro piena soddisfazione, la prevenzione di impatti ambientali e l'impegno al miglioramento continuo ed alla prevenzione.
- Pianificare ed eseguire le attività di miglioramento con metodo PDCA definendo valutazione delle risorse, obiettivi, scadenze, criteri di verifica e valutazione dei risultati nei processi aziendali
- Coinvolgere e rendere consapevoli tutte le parti interessate al fine di contenere l'inquinamento acustico, atmosferico e del suolo in particolare oltre a far sì che i dipendenti siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in modo responsabile in materia di salute, sicurezza sul lavoro;
- Essere continuamente conforme alla normativa applicabile in tema di ambiente e sicurezza, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e riduzione dell'inquinamento
- Potenziare e valorizzare il capitale umano a disposizione tramite un corretto cammino formativo che dia consapevolezza dei rischi e delle opportunità e prepari alle responsabilità in termini di soddisfazione del cliente, protezione ambientale e sicurezza sul lavoro, definendo adeguati criteri di valutazione su base periodica, verifica e feed-back dell'operato del proprio personale, anche tramite consultazione opinione del cliente,
- Sensibilizzare il più possibile gli autisti ad una guida sicura ed economica
- Coinvolgere attivamente persone ed organizzazioni che interagiscono con l'Ambrosini, e mantenere il controllo del loro operato
- Dotarsi non solo di tutti gli automezzi adatti, per qualità e tipologia, ad ottimizzare la flessibilità aziendale, ma di automezzi all'avanguardia nella tecnica (riduzione consumi), nella sicurezza (attiva e passiva) e nel confort (maggiore attrattiva e soddisfazione per i clienti e gli autisti), diversificando la tipologia di servizi offerti e garantendo la soddisfazione della più ampia fascia di clientela possibile, per migliorare il servizio ma anche per diminuirne l'impatto ambientale complessivo e garantire adeguati livelli di sicurezza per i dipendenti e i clienti.
- Preferire l'acquisto di autobus fatti in Italia
- Mantenere attivi e riesaminati valori, mission, politica ed obiettivi aziendali.

3. LA STORIA

Nel 1954 Ambrosini Domenico fonda a **Vicenza** la propria ditta di Autoservizi. Si occupa dall'inizio di noleggio autovetture con e senza autista per poi approdare agli autobus di linea e turismo. Ambrosini Domenico Autoservizi è la prima ditta a Vicenza ad effettuare il trasporto scolastico con minibus (il servizio non era ancora istituito dai Comuni). Da quando nel 1975 Ambrosini Domenico inizia l'attività di noleggio autopullman granturismo, è costante l'impegno nel fornire al cliente il miglior servizio reperibile sul mercato.

Nel 1993 Ambrosini Paolo s'incarica del proseguimento generazionale dell'azienda. Oggi **Ambrosini Paolo Autoservizi** annovera una clientela internazionale di prestigio, che fruisce dei servizi di noleggio autopullman per gli itinerari Palladiani e Rinascimentale nel Veneto ed in Italia, ed è proprietaria del marchio PALLADIO OVERVIEW.

Anno 2002: Ottiene la **Certificazione di Qualità ISO 9001/2000**.

Anno 2008: **Certificazione Ambientale ISO 14001:2004** e **Sicurezza sul Lavoro OHSAS 18001:2007**

<p>Norma alla quale l'azienda è ad oggi conforme</p>	<p>Caratteristiche requisiti della norma</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Gestione Qualità ISO 9001:2015 	<p>Esiste, è funzionante ed è verificato da ente SQS il sistema di gestione qualità di tutti i processi aziendali di erogazione servizi, in particolare quelli volti a garantire gli utenti ed a migliorare i servizi offerti.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Gestione Ambientale ISO 14001:2015 	<p>Esiste, è funzionante ed è verificato da ente SQS il sistema di gestione ambientale, con puntuale valutazione di tutti gli aspetti aziendali fine di ridurre l'impatto ambientale degli stessi sull'ambiente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Sicurezza e Salute sul Lavoro ISO 45001:2018 	<p>Esiste, è funzionante ed è verificato da ente SQS il sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, per tutelare dipendenti e clienti coinvolti nell'attività di trasporto in autobus e scuolabus.</p>



4. PRINCIPI

Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- Accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone disabili, con l'integrazione del parco scuolabus di n.2 mezzi con pedana idraulica per la salita di carrozzine;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Continuità

- Servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore); garantisce servizi sostitutivi, in caso di interruzioni impreviste.

Partecipazione

- la partecipazione della clientela anche attraverso le vie di comunicazioni instaurate dall'Ambrosini per conoscere le esigenze della stessa.

Efficienza ed efficacia

In un'ottica di continuo miglioramento, l'Ambrosini Autoservizi effettua un costante monitoraggio dei servizi resi, per verificarne efficienza ed efficacia. In particolare, si riportano di seguito i dati relativi alla Soddisfazione del Cliente dello scorso anno.

Lost & Found

Ambrosini Autoservizi ha cura degli oggetti dei propri clienti: qualunque cosa venga dimenticata dai passeggeri nei nostri autobus e scuolabus, viene riposta in uno spazio apposito e inserita in un registro, così da essere facilmente individuata.

5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Al cliente che usufruisce dei nostri autobus viene assicurata:

1. sicurezza e tranquillità di viaggio
2. continuità e certezza del servizio
3. igiene e pulizia degli automezzi
4. riconoscibilità del personale e degli automezzi aziendali tramite cartellino personale ed abbigliamento dell'autista, numero di autorizzazione esposto sul parabrezza di ogni autobus, logo AMBROSINI visibile all'esterno degli autobus;
5. rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
6. rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dal D.P.R. 11.07.1980, n.753.

L'utente ha i seguenti doveri da rispettare:

1. non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui viaggia
2. rispettare il divieto di fumare
3. non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone
4. non trasportare oggetti compresi fra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'impresa;
5. rispettare gli appuntamenti concordati;
6. rispettare gli orari di rientro preventivamente concordati al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo degli autisti.

6. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Ambrosini Autoservizi è un'Azienda con la 'A' maiuscola. Nel suo DNA ci sono già 70 anni di storia e questo grazie ad una grande passione per il miglioramento. Siamo particolarmente orgogliosi di:

1. un **gruppo di autisti motivato e desideroso di soddisfare gli utenti**, l'azienda e quindi anche se stessi
2. un intenso **programma di formazione a cadenza bimestrale**, che aiuta molto chi lavora ad essere più sicuro e preparato ad affrontare le insidie di tutti i giorni, imprevisi compresi
3. una **forte coscienza di ordine e pulizia**, senza i quali non è possibile rendere servizi di buona qualità
4. una cura particolare degli automezzi, che **ogni autista pulisce e verifica giornalmente in piena autonomia**
5. un **parco mezzi mediamente giovane, efficiente e soprattutto di prima qualità**
6. la presenza di un collaudato **Sistema Gestione Qualità** con un insieme di indicatori aziendali adatti a monitorare tutti i processi, in particolare quelli sensibili al cliente
7. la certificazione del **Sistema Gestione Ambientale**
8. la certificazione del **Sistema Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro**

7. DATI DELLA QUALITÀ

Ambrosini Autoservizi è in grado di monitorare la qualità dei propri servizi tramite la rilevazione mensile di dati.

SCUOLABUS DI PROPRIETÀ'

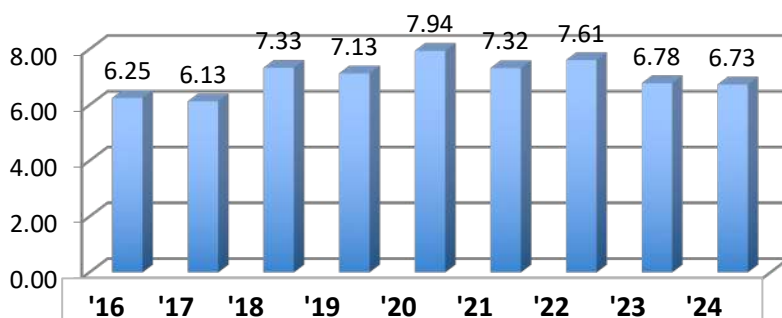
Marca, modello	Posti	Classe Euro	Equipaggiam. sicurezza	Anno Immatricolaz.
Iveco 100E22	56	Euro 5	ABS, ASR, ESP	2010
Iveco 100E22 S	60	Euro 6	ABS, ASR, ESP	2021
Mercedes Vario 816	46	Euro 5	ABS, ASR	2012
Mercedes Vario 818	46	Euro 5	ABS, ASR	2011
Mercedes Sprinter 516 - 4	41 con pedana idraulica	Euro 6	ABS, ASR, ESP	2020
Mercedes Sprinter 516 - 1	33	Euro 6	ABS, ASR, ESP	2016
Mercedes Sprinter 516 - 3	33	Euro 6	ABS, ASR, ESP	2020
Mercedes Sprinter 519 - 5	46	Euro 6	ABS, ASR, ESP	2021
VW Crafter - 3	33	Euro 5	ABS, ASR, ESP	2012
Mercedes Sprinter 517 - 6	33	Euro 6	ABS, ASR, ESP	2022

NON IN ELENCO NUOVI SCUOLABUS IN ARRIVO ENTRO GIUGNO 2024

AUTOBUS DA TURISMO DI PROPRIETÀ'

Marca, Modello	Posti	Classe Euro	Equip. sicurezza	Distanza med. sedili	Clima	Toilette	Immatri colaz.
Setra 515 HD	50	Euro 6	ABS, ASR, ESP	Cm 67	Auto	Sì	2015
Iveco Voyager	28	Euro 6	ABS, ASR, ESP	Cm 66	Auto	No	2019
Sprinter 519	20	Euro 6	ABS, ASR, ESP	Cm 67	Auto	No	2023
Ford Transit	17	Euro 6	ABS, ASR, ESP	Cm 56	Man	No	2024
VW Caravelle	7	Euro 6	ABS, ASR, ESP	Cm 66	Auto	No	2022

Età media autobus aziendali



La bassa età media è indice di un programma pluriennale di investimenti atti a mantenere la flotta giovane e all'avanguardia nella sicurezza e nei consumi

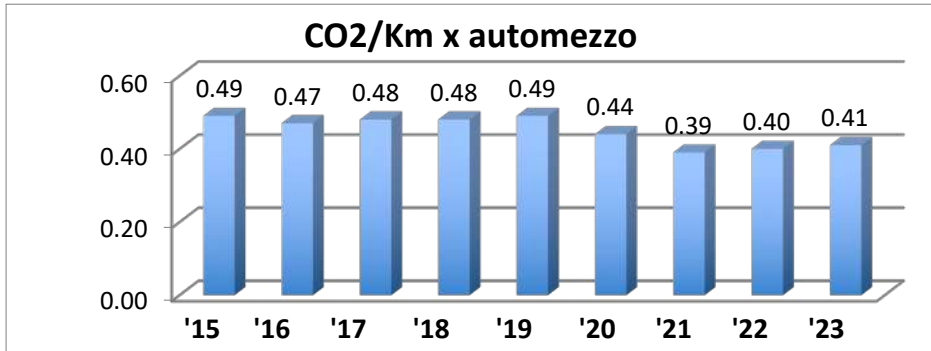
N.11 AUTISTI DIPENDENTI: ATTIVITÀ FORMATIVA PRINCIPALE

Attività	Persone coinvolte	Data	Istruttore
Corso Sicurezza Accordo Stato-Regioni (5 anni)	Tutti i dipendenti	Nov 2021	Studio ELVI
Aggiornamento RSPP (5 anni)	Titolare	Mar 2022	Cesar Vicenza
Aggiornamento Primo Soccorso (3 anni)	Tutti i dipendenti	Feb 2022	Medica Solutions
Visita medica + screening sostanze psicotrope	Tutti i dipendenti	Gen 2023	Medica Solutions
Aggiornamento RLS (annuale)	RLS	Feb 2023	Cesar Vicenza
Riunione Titolare e Medico del Lavoro con sopralluogo	RSPP e Medico del Lavoro	Giu 2023	Dott. Mattone
Riunione RSPP e RLS. Valutazione eventi sentinella, contenuto e contesto del lavoro, attribuzione punteggi, definizione del rischio, aggiornamento DVR	RSPP e RLS	Giu 2023	Titolare RSPP e RLS
Formazione di guida neo assunti	n.2 nuovi autisti	Set – dic 2023	Titolare
Valutazione sinistri e mancati sinistri	tutti	Giu 2023	Titolare RSPP
Prova di evacuazione da sede	tutti	Giu 2023	Titolare RSPP
Prova di evacuazione da scuolabus	Tutti	Dic 2023	Autisti
Visita medica + screening sostanze psicotrope	Tutti i dipendenti	Gen 2024	Medica Solutions
PERFORMANCE FORMATIVA MEDIA '22	PERFORMANCE FORMATIVA MEDIA '23		
7,56%	3,50%		

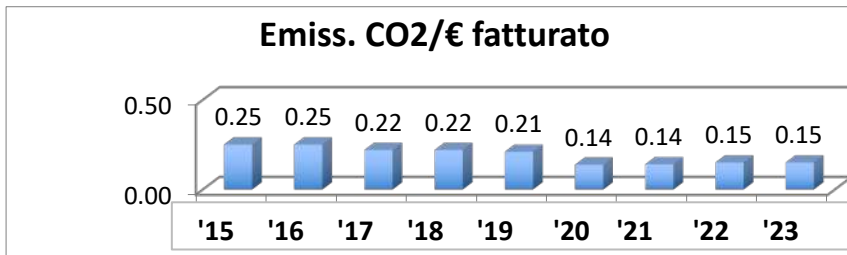
CALCOLO SU 12.194 ORE COMPLESSIVAMENTE LAVORATE

OBIETTIVO MINIMO: 3,00%

8. DATI AMBIENTALI



Quantità di CO2 emessa in media da ognuno degli autobus aziendali per ogni km percorso



Quantità di CO2 emessa dall'intero parco mezzi per ogni Euro guadagnato

Grazie al miglioramento continuo in otto anni la nostra azienda ha ridotto le emissioni di gas serra CO₂ consentendoci di risparmiare, dal 2016 al 2023, **102.500 ton di CO₂** all'atmosfera, equivalente assorbito da **2.700 alberi**, pari ad un bosco di **10,8 ettari!**



9. DATI DELLA SICUREZZA

Età media autobus 2023	Età media autobus 2024*
6,69	6,73

* ESCLUSI I NUOVI ARRIVI ENTRO GIUGNO 2024

Non conformità rilevate 2023	Ore di servizio / N.C.
03	12.194

Sicurezza: sinistri senza feriti riferiti al chilometraggio 2023	N. sinistri con feriti 2023
03 / km 297.661	0 / km 297.661

