



ESPERIENZA NELL'ATTIVITA' DEL TRASPORTO PERSONE

La Autoservizi Novarese S.r.l., esercita solo ed esclusivamente l'attività di trasporto persone dalla sua nascita.

Negli anni mai sono venute meno le qualità morali, tecniche e finanziarie necessarie per esercitare l'attività di trasporto di viaggiatori su strada, così come previsto dalle Direttive CEE n. 562/74 e n. 438/89.

Costituita nel 1990, per seguire da vicino il mercato torinese, acquisite alcune piccole società locali, opera da allora in questa realtà avvalendosi delle collaudate esperienze maturate dalla V.I.T.A. S.p.A., che ne ha detenuto il controllo sino all'anno 2007.

Superato un primo periodo di radicale trasformazione e di ammodernamento delle strutture organizzative ed operative, la Autoservizi Novarese si è proposta con soluzioni dinamiche e di qualità.

La formula è: autobus di prestigio, costante aggiornamento tecnico, staff dirigente adeguatamente preparato, idee innovative, soluzioni con "autobus dedicati" sia come grafica che come allestimenti (vedi Alitalia, I.T.C., Museo Egizio, Alpitour, ecc.) o autobus "speciali" come ad esempio l'esclusivo autobus pubblicitario realizzato per la città di Torino, una vera e propria mostra itinerante.

Clienti come la Juventus F.C. e l'I.T.C., per oltre sei anni fiore all'occhiello tra i servizi prestati ed ancora oggi tra i clienti più prestigiosi, testimoniano la rapida affermazione ed il riconoscimento qualitativo di un marchio, sino a qualche anno fa assolutamente sconosciuto.

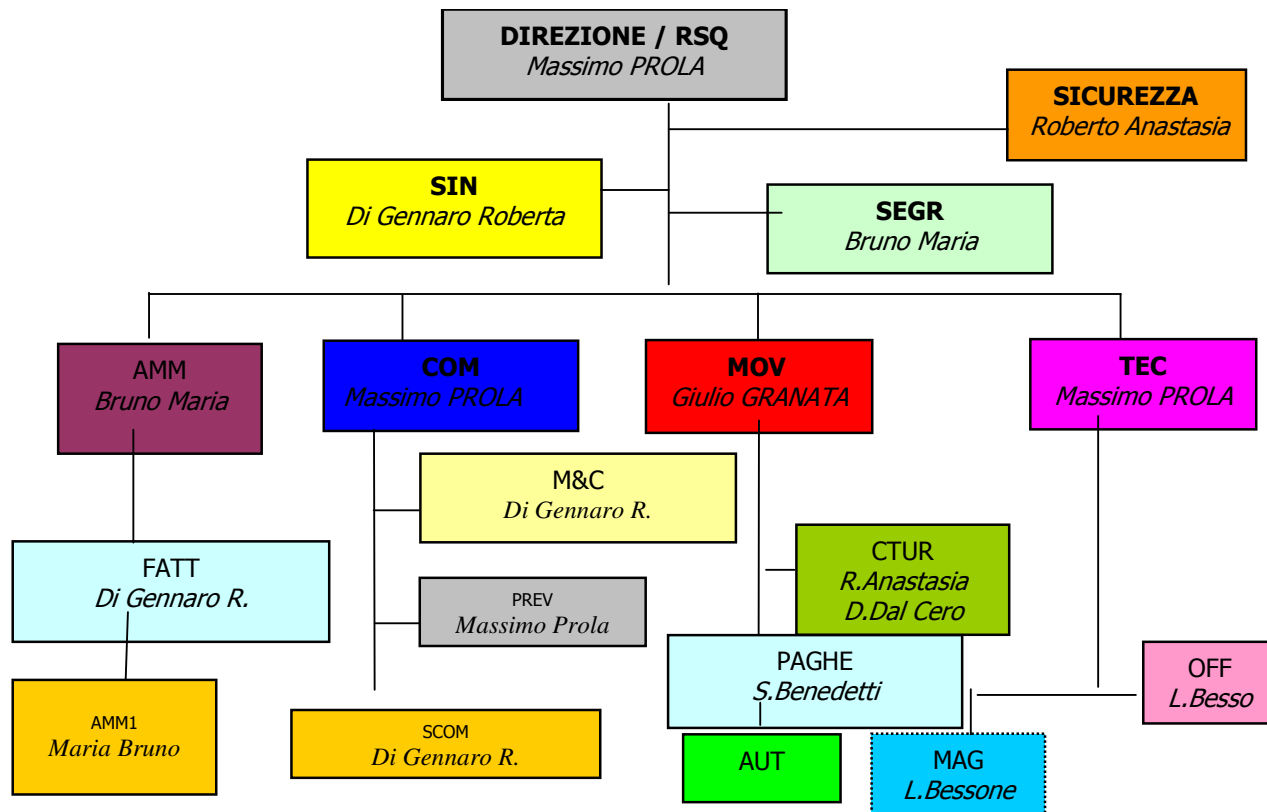
Autolinee pubbliche esercitate nell'interland torinese, linee di gran turismo per le riviere, e poi fabbriche, scuole, enti, agenzie viaggi, destinazioni Italia ed Europa, sono tutte attività che l'azienda esercita con automezzi in grado di assicurare il massimo comfort, ed assistiti da procedure informatiche e da controlli di manutenzione puntuali e di altissimo contenuto tecnico.

Impiego di autovetture, sia con allestimenti standard che multifunzione, e di minibus sino a sedici posti, automezzi impiegati per servizi speciali e di prestigio e/o per servizi navette su territorio italiano ed estero (O.I.L. e Juventus).

Dal 1996 ha riunito tutte le sue attività nella nuova sede di Orbassano in str. Antica di Pinerolo, dove su un'area di oltre 11.000 mq. completamente ristrutturata, trovano posto uffici, rimesse, officina, carrozzeria e magazzini, il tutto organizzato con criteri logistici ottimizzati. Nel 2007 è entrata a far parte del Gruppo G.T.T.

E' certificata UNI EN ISO 9002 dall'aprile 2000 e UNI EN ISO 9001:2000 dall'aprile 2004.

Organigramma funzionale



RESPONSABILITA' E FUNZIONI

DIREZIONE

La Direzione rappresenta il vertice dell'azienda, ne stabilisce le strategie ed ha la responsabilità della gestione dell'azienda nel suo complesso, nell'ambito degli obiettivi definiti del Consiglio di Amministrazione. Sovrintende a tutta la gestione dei servizi e ne risponde direttamente ai destinatari.

RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ

Cura il Sistema di gestione della qualità dell'azienda, verificandone il mantenimento, l'adeguamento ed il miglioramento continuo.

Nell'ambito specifico dei servizi svolti si occuperà di:

- Controllare i livelli della qualità nell'ambito del processo produttivo, curandone l'attuazione ed il rispetto delle norme di fornitura e l'applicazione di tutti gli eventuali aggiornamenti successivi;
- Verifica periodicamente il servizio esaminandone eventuali criticità, gestendo l'insorgere di situazioni non conformi agli standard qualitativi aziendali;
- organizzare verifiche periodiche sia per quanto concerne il rispetto delle norme di comportamento e la professionalità del personale preposto, che per quanto riguarda la manutenzione e la pulizia degli automezzi, emettendo eventuali non conformità.

SICUREZZA

E' Responsabile dell'area Sicurezza, secondo le disposizioni di legge e cura la gestione e applicazione delle normative in materia di sicurezza del lavoro e di sicurezza ambientale.

Produce la documentazione relativa ai rischi specifici che potranno essere generati nello svolgimento delle varie tipologie di servizi e indica le misure di prevenzione, protezione ed emergenza che dovranno essere adottate in relazione alle attività prodotte.

AMMINISTRAZIONE

Tutte le attività amministrative legate ai servizi di trasporto, le operazioni di preventivazione, resocontazione, fatturazione, ed in genere tutte le procedure amministrative strettamente connesse ai servizi prestati, vengono svolte dalla sede di Orbassano.

MOVIMENTO

Il Movimento ha l'obiettivo di assicurare la perfetta e regolare erogazione dei servizi acquisiti, mediante una pianificazione ottimizzata delle risorse disponibili (mezzi e persone), nel rispetto dei vincoli concordati (tempi e modalità), della qualità e sicurezza del lavoro e dei costi previsti, con lo scopo di ottenere la soddisfazione del cliente.

Nell'ambito del servizio di trasporto si occupa in particolare di:

- Assicurare il corretto utilizzo degli automezzi, nel rispetto delle caratteristiche tecniche dei medesimi;
- Programmare con la massima cura le tratte, per contribuire a migliorare il livello di servizio al Cliente, attraverso la più opportuna pianificazione;
- Tenere sotto controllo l'avanzamento degli ordini;
- Provvedere, con la collaborazione dei capiturno, alla metodica definizione, stesura e aggiornamento del relativo piano generale di programmazione delle attività richieste, sulla scorta degli ordini ricevuti, sia via fax che attraverso i canali internet;
- Curare la gestione e l'istruzione degli autisti, provvedendo all'assegnazione degli incarichi secondo la competenza e la disponibilità di ognuno, trasmettendo le corrette indicazioni in merito ad orari e modalità di carico, nominativi delle persone da trasportare, dotandoli dei cartelli segnaletici necessari;
- Verificare che il personale indossi la divisa ed applichi in modo ben visibile, il cartellino di riconoscimento;
- Verificare periodicamente lo stato di pulizia e decoro degli autoveicoli;
- Contattare i Clienti per eventuali necessità di approfondimento delle modalità di esecuzione dei servizi.

AUTISTI

Ogni dipendente opera con i seguenti criteri:

- Impegno e qualità nello svolgimento dei servizi assegnatigli, operando in autocontrollo, al fine di garantire la soddisfazione del cliente;
- Rispetto delle norme sulla privacy;
- Verifica dei dispositivi di bordo e della funzionalità del veicolo;
- Massima disponibilità nei confronti del cliente;

Per quanto concerne i servizi di noleggio, il personale svolge tale attività da oltre tre anni ed è in grado di sostenere, limitatamente alle mansioni svolte, conversazioni in lingua straniera (inglese, francese, spagnolo).

FUNZIONE TECNICA

Ha la responsabilità del corretto stato di manutenzione degli automezzi e delle apparecchiature d'officina.

In particolare rientrano fra i suoi compiti:

- Predisposizione delle manutenzioni preventive;
- Effettuazione manutenzioni sia ordinarie (pianificate) sia straordinarie (urgenza) assicurando il massimo e costante rispetto delle norme di sicurezza;
- Verifica della funzionalità degli automezzi dedicati al servizio e delle attrezzature di bordo.

SERVIZI DI LINEA

ELENCO SERVIZI DI LINEA – AUTOSERVIZI NOVARESE S.R.L.

- **LINEA AUTOMOBILISTICA ORDINARIA**
 - NONE/VOLVERA/ORBASSANO con diramazioni e prolungamenti
RIVALTA/OSPEDALE S. LUIGI/BEINASCO/BORGARETTO
 - VOLVERA/ORBASSANO/TORINO
 - TORINO/VARALLO SESIA
 - RIVOLI/GRUGLIASCO/S.MAURO
 - ALPIGNANO/RIVOLI/RIVALTA/ORBASSANO
 - ORBASSANO/I.R.C.C./CANDIOLO
 - RIVOLI-TRANA-GIAVENO

- **LINEA AUTOMOBILISTICA PER STUDENTI**
 - RIVALTA DI TORINO/ORBASSANO

- **LINEA ATIPICA**
 - NICHELINO/TORINO/LEINI'/SAN BENIGNO
 - TORINO/MONCALIERI (I.B.S.P.)
 - TORINO/SCARMAGNO

- **LINEA ATIPICA SCOLASTICA**
 - TETTI FRANCESI/ORBASSANO/RIVALTA

- **LINEA SUBURBANA**
 - TORINO/SITO DI ORBASSANO

- **LINEA GRAN TURISMO**
 - TORINO/DIANO MARINA

- **LINEE URBANE E SUBURBANE CITTA' DI TORINO**
 - Linea urbana n. 44
 - Linea urbana n. 36-43
 - Linea urbana n. 87-89-97-98
 - Linea urbana Comune di Orbassano

INSEDIAMENTI, OFFICINE ED ASSISTENZA

Le società Autoservizi Novarese S.r.l. ha la propria sede operativa, gestionale ed amministrativa in Orbassano Str. Antica di Pinerolo n. 45 e dispone delle seguenti officine interne di riparazione:

1 - Orbassano (TO) Str. Antica di Pinerolo 45 con magazzino ricambi e carrozzeria.
Numero 4 addetti

Oltre alle normali attività sia di manutenzione periodica programmata gestita attraverso apposite procedure che di pronto intervento, le attrezzature ad alta tecnologia in dotazione consentono anche di effettuare:

- la verifica e controllo elettronico dell'impianto freni tramite pedane, con rilascio di certificazione;
- la verifica e riparazione degli impianti di riscaldamento e condizionamento;
- il controllo, la diagnosi, l'intervento ed il rifacimento in sede di tutta la parte motoristica, impiantistica e pneumatica di qualsiasi tipo o marca di motore e di automezzo, dall'autovettura all'autobus più sofisticato;
- il montaggio e lo smontaggio delle gomme e relativa equilibratura elettronica;
- il lavaggio sottoscocca ed esterno, il lavaggio e la pulizia degli interni e dei sedili.

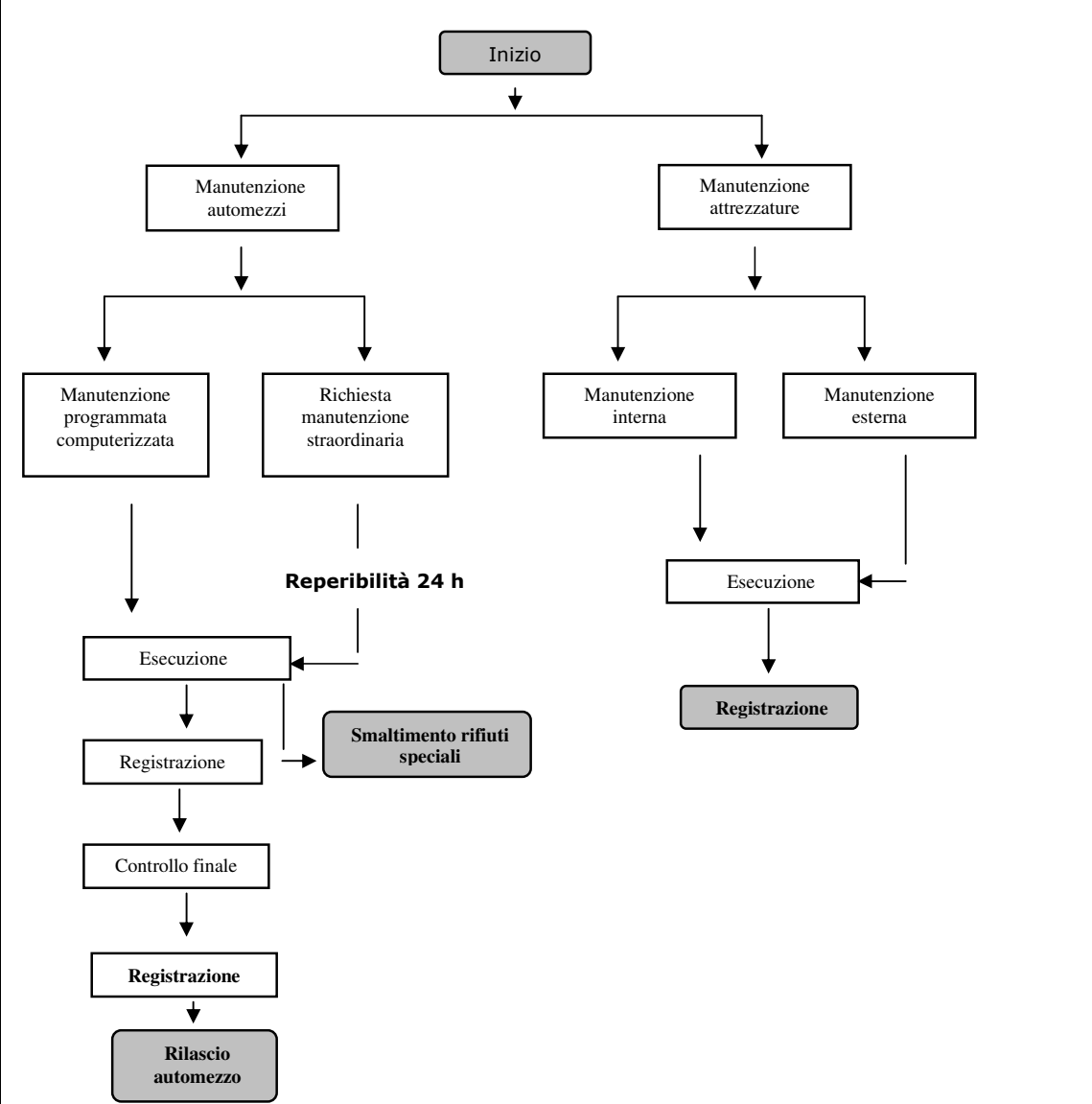
Inoltre la società dispone di ampi e completi magazzini per parti di ricambio sia di meccanica che di carrozzeria, per pneumatici, per componenti elettrici ed elettronici.

Il pronto intervento è assicurato 24 ore su 24.

Il tutto volto ad assicurare un pronto, preciso e qualitativo intervento su qualsiasi autobus in uso, grazie anche al personale altamente qualificato.

Vi diamo sintesi delle procedure operative seguite nell'ambito manutentivo applicate nel rispetto delle norme del servizio qualità.

PROCEDURE DI MANUTENZIONE



SISTEMA ASSICURATIVO

Il sistema assicurativo, interamente documentato in allegato, include le seguenti polizze:

- a) – Responsabilità Civile su tutti gli automezzi, con massimali unici pari a Euro 10.400.000,00;
- b)- Incendio per gli automezzi, le attrezzature e fabbricati;
- c)- Rischi diversi, atti vandalici e cristalli sugli automezzi;
- d)- Assicurazione integrativa per i dipendenti e per tutti i danni non coperti dalla polizza RC (Rischi R.C.T.) con massimale unico di Euro 10.000.000,00;

INSEDIAMENTI

La Autoservizi Novarese S.r.l., dispone della seguente autorimessa:

- Autorimessa per n. 50 autobus e autoveicoli, officina meccanica, carrozzeria, impianto di lavaggio ed aspirazione autobus, uffici direzione e amministrazione in Orbassano (TO) Str.Antica di Pinerolo n. 45.

I NOSTRI CLIENTI

Autoservizi Novarese s.r.l. annovera tra la propria clientela industrie, società, enti, associazioni, tutte di primissimo piano a livello nazionale ed internazionale. E' una clientela che da anni usufruisce dei ns/servizi, in un rapporto che si è andato consolidando a riprova della qualità delle prestazioni prodotte.

Grande esperienza abbiamo maturato anche nei rapporti con l'estero, organizzando ed assistendo operatori francesi, tedeschi, inglesi, scandinavi, giapponesi ed americani, nei loro tours turistici o di lavoro sia in Italia che in Europa, oppure nei soggiorni in montagna o al mare (oltre 30.000 stranieri trasportati nel 2006).

ELENCO PRINCIPALI CLIENTI



Air Vallèe	Fiat Veicoli Industriali
AirTours - GB	G.T.T. S.P.A.
ALITALIA S.p.A.	Getronics
ALPITOUR S.p.A.	Ing. C. Olivetti & C. S.p.A.
Bemis S.p.A.	Interstudio Tour Milano
Boscolo Tours s.p.a.	Istituto Bancario S. Paolo - IMI
Casino' De La Vallèe	Juventus F.C.
Central Holidays - USA	Neilson - GB
Centro Internazionale Formazione O.I.L.	O'Mara Travel IR
Collins & Aikman	Olivetti Canon S.p.A.
Comune di Aosta	Olivetti I-JET
Comune di Arnad	Omnitel Pronto Italia
Comune di Ivrea	Pistase Sky - DK
Comune di Orbassano	Provincia di Torino
Comune di Rivalta	Regione Aut. Valle d'Aosta
Comune di Torino	Regione Piemonte
Comune di Trofarello	Sogevi Tour
Comune di Vinovo	Sportresor - SWE
Comune di Volvera	Tecnost
Crystal - GB	Teleap
Dan Sky - DK	Thomson - GB
Dayco Europe s.p.a.	Trenitalia
Eltek	TUI UK Transport. GB
Ergom s.r.l.	Vodafone
Ferrovie dello Stato	Wind

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI

Autoservizi Novarese s.r.l. utilizza procedure software, per la gestione delle prenotazioni e quindi degli impegni personale-macchina. L'Ufficio movimento in particolare, avutane conferma dal cliente, predispone la prenotazione e l'impegno dell'automezzo e del relativo autista, previa naturalmente la verifica delle disponibilità. Automaticamente vengono generati gli impegni e gli ordini di servizio, con aggiornamento immediato degli archivi.

La procedura informatica è affiancata, e non potrebbe essere altrimenti vista la delicatezza ed importanza del lavoro svolto, da un sistema tradizionale a tabelloni.

L'ufficio movimento assicura l'operatività 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, direttamente nei propri uffici oppure attraverso l'utilizzo di apparati telefonici sempre attivi; inoltre è predisposto un servizio di verifica e di controllo, che opera dalle 4.00 alle 22.00, assicurando l'intervento immediato in caso di guasti, ritardi o inconvenienti di qualsiasi origine (servizio scorta). Alla pari delle procedure per i servizi, ne vengono sviluppate altre di eguale importanza quali la manutenzione periodica programmata del parco automezzi, la gestione dei consumi, la gestione delle autolinee e dei noleggi. Infine, la Direzione non svolge solamente le proprie funzioni istituzionali, ma sovrintende a tutte le varie fasi operative, in contatto diretto e continuo con i responsabili del settore, a ribadire che l'estrazione famigliare dell'azienda, ha mantenuto i propri aspetti positivi nonostante la continua espansione.

LA POLITICA DELLA QUALITA'

Autoservizi Novarese s.r.l. ritiene che la presenza sul mercato in modo profittevole e il successo nel lungo periodo dipendano principalmente dalla capacità dell'azienda:

- di ascoltare e soddisfare le aspettative dei clienti;
- di corrispondere al meglio alle esigenze di tutte le parti interessate (Committente diverso dall'utente finale, dipendenti, fornitori, azionisti, comunità territoriali);
- di confrontarsi in modo vincente con quanto di meglio può offrire la concorrenza.

Ciò viene perseguito con volontà imprenditoriale, resa attuabile dalla messa a disposizione delle risorse necessarie.

In particolare, l'azienda cura con sistematicità:

- il coinvolgimento di tutti i collaboratori e delle parti interessate nel miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti;
- l'accertamento e la valutazione del grado di soddisfacimento delle esigenze, delle richieste e delle aspettative dei clienti;
- la messa a disposizione del personale degli strumenti formativi ed informativi necessari;
- l'adeguamento dell'organizzazione alle esigenze del mercato.

In tal modo **Autoservizi Novarese s.r.l.** punta ad ottenere in modo permanente:

- la crescita dell'immagine e della reputazione sul mercato;
- il pieno rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- l'assistenza e un supporto adeguati a favore del cliente;
- la minimizzazione dei costi da affrontare per correggere eventuali disservizi;
- la crescita professionale del proprio personale dipendente;
- la cura della comunicazione interna ed esterna;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- la tutela della privacy;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Gli indirizzi portanti della politica per la qualità sono comunicati a tutti i collaboratori tramite l'affissione di appositi "**Manifesti qualità**" e con l'invio di note periodiche.

Ogni anno, in coerenza con la politica aziendale sopraesposta, la Direzione elabora il Piano annuale della qualità attraverso il quale individua obiettivi specifici e misurabili per la qualità che sono resi noti, salvo quelli espressamente riservati, a tutto il personale e a tutti gli interessati con la pubblicazione sulla edizione annuale della Carta della Mobilità, documento che costituisce appendice integrante della politica aziendale per la qualità.

La politica per la qualità viene riesaminata dalla Direzione almeno annualmente, e ogni volta che si renda necessario, per accertarne la continua idoneità.

Autoservizi Novarese s.r.l. ha inoltre deciso di documentare il proprio impegno per la Qualità, creando un **Sistema di gestione per la Qualità** conforme a quanto prescritto dalla norma **UNI EN ISO 9001:2000**, richiedendone ed ottenendone la **certificazione**.

PIANIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi definiti annualmente, ed eventualmente aggiornati in tempi più ravvicinati, dalla Direzione, in coerenza con la politica per la qualità e tenuto conto dell'evoluzione del mercato in cui **Autoservizi Novarese s.r.l.** opera o intende operare, sono realistici, tempificati, quantificabili e misurabili mediante indici specifici, consentendo in tal modo di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento.

Essi sono definiti per tutta l'organizzazione aziendale ed assegnati ai vari responsabili, nell'ambito delle attività di pertinenza.

Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

Il servizio di gestione della qualità è lo strumento che consente a **Autoservizi Novarese s.r.l.** di attuare la politica della qualità e di perseguirne gli obiettivi determinati, compreso il costante controllo di tutti i processi produttivi.

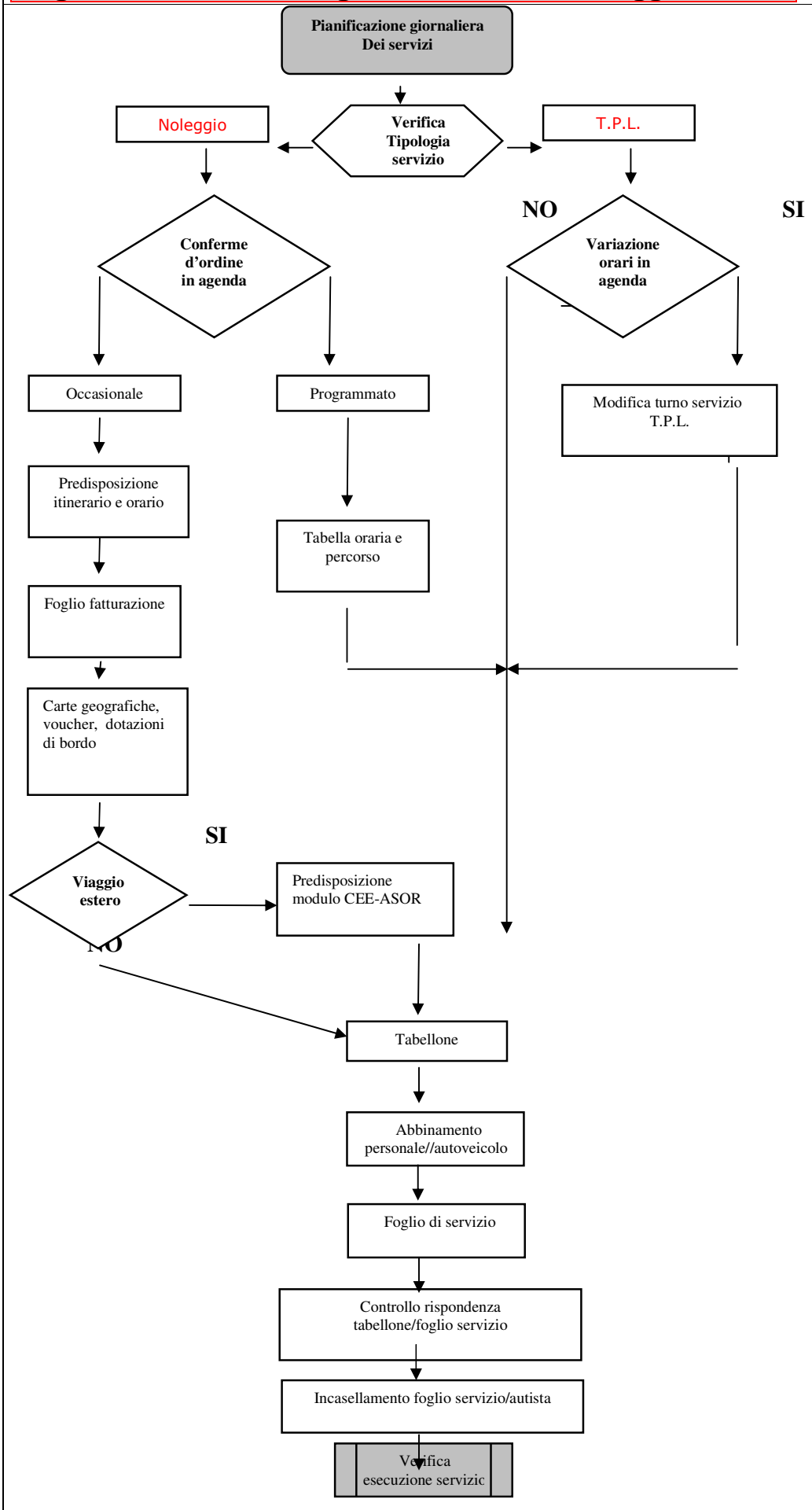
Esso interviene nelle diverse aree secondo uno schema di pianificazione delle attività, verifica, correzione e prevenzione delle non conformità e azioni di miglioramento.

Sinteticamente le procedure seguite sia per l'erogazione dei servizi che per il loro controllo e la gestione di eventuali problematiche eventualmente insorte, possono essere adeguatamente rappresentate nei sottostanti diagrammi di flusso.

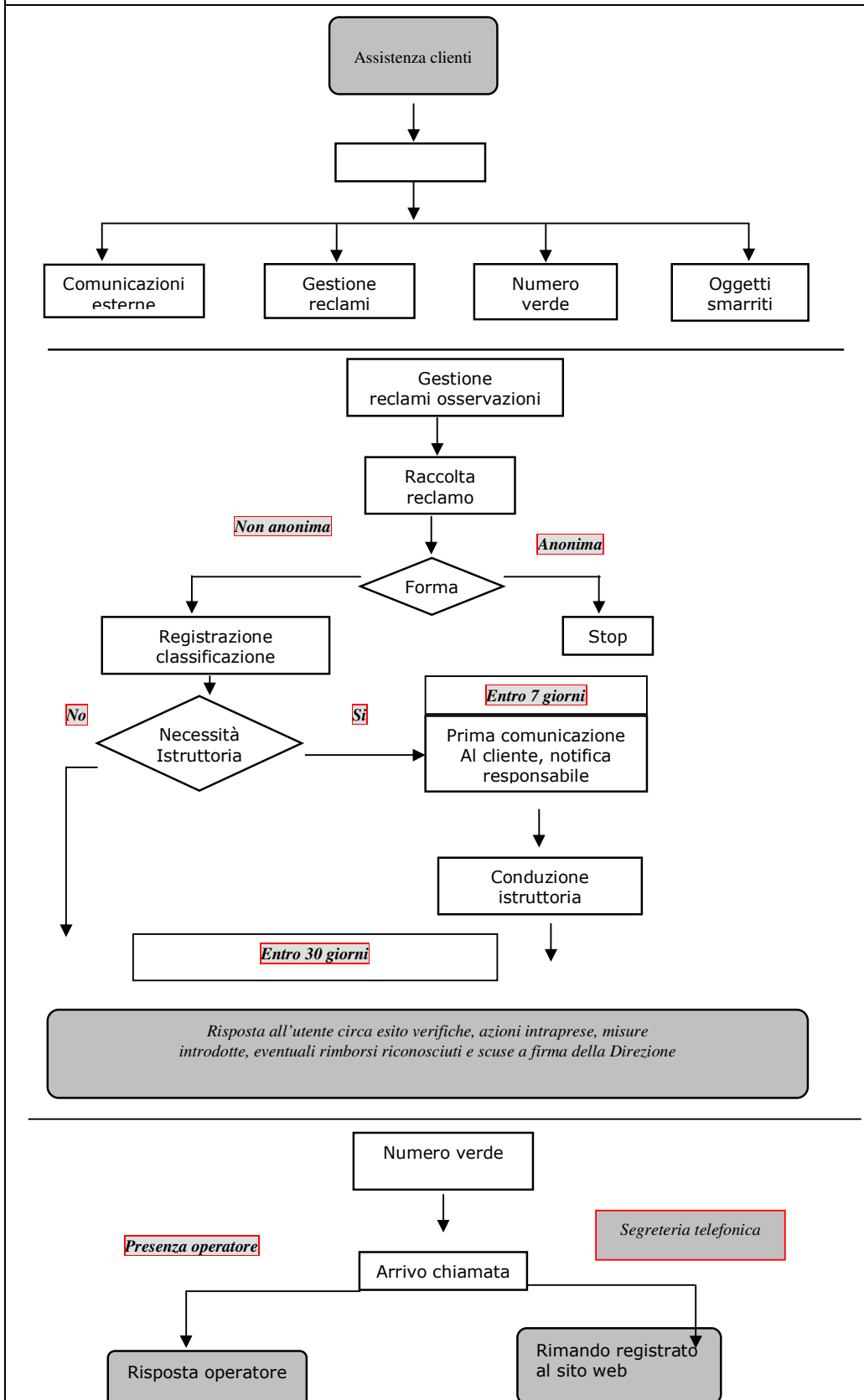
SINTESI DEL PROCESSO

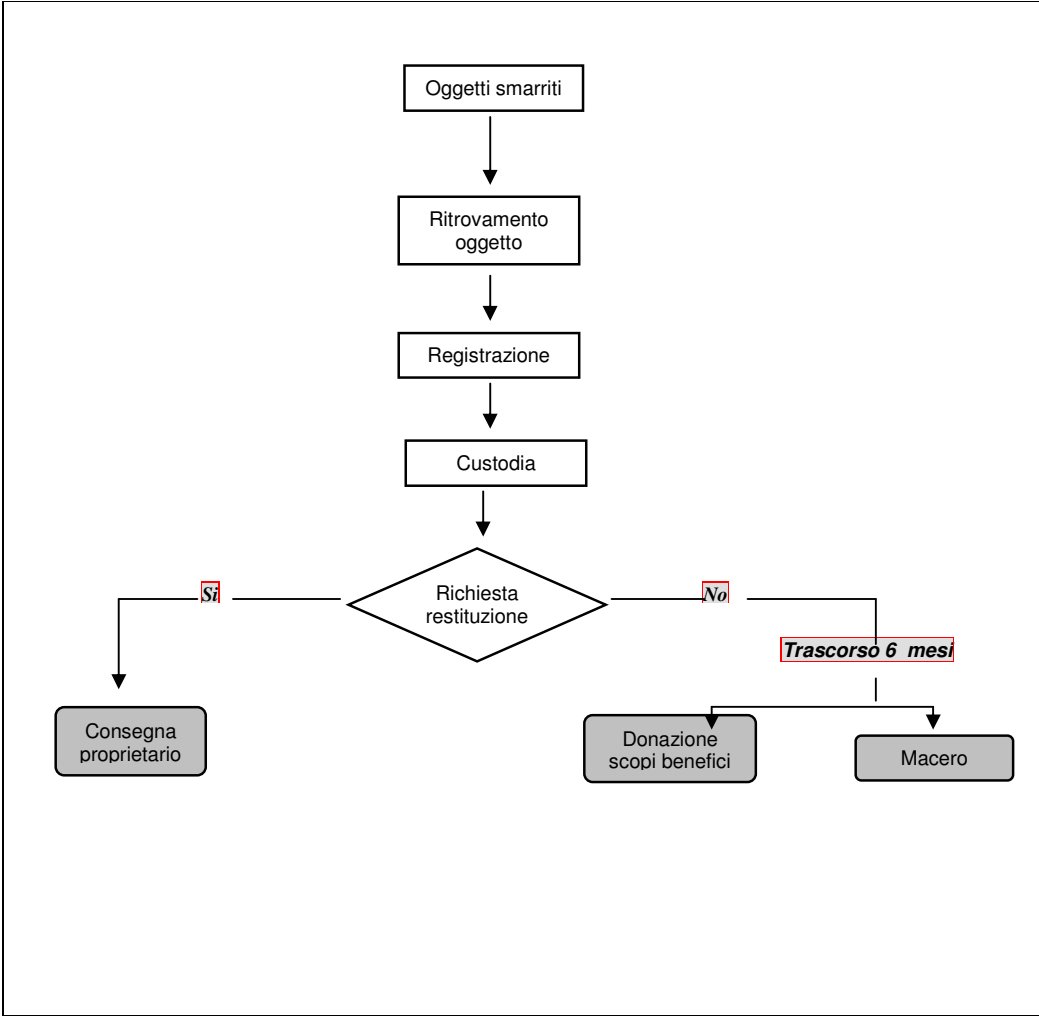


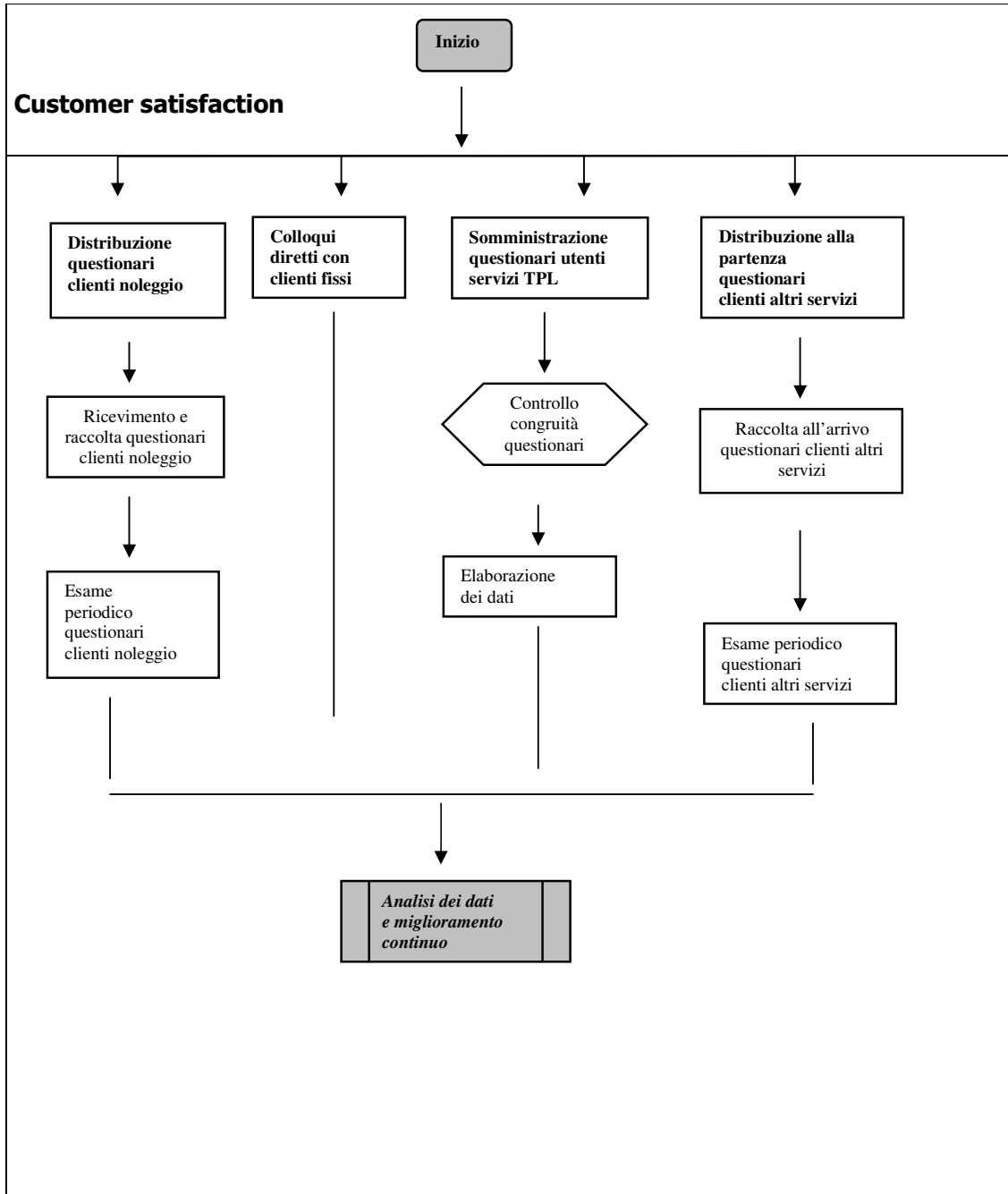
Diagramma di flusso erogazione servizi di noleggio e T.P.L.



PROCEDURA ASSISTENZA CLIENTI







RIFERIMENTI AZIENDALI

AUTOSERVIZI NOVARESE s.r.l.	Sede operativa e deposito: Orbassano str. Antica Pinerolo 45	Orari Ufficio: LUN-VEN 8.00 / 18.00 SAB-DOM 8.00 / 12.00
TELEFONO UFFICIO	0119031003 (4 Linee ric.aut.)	
TELEFAX	0119034004	
CELLULARE DI SERVIZIO (24 ore su 24)	3482662611	
SITO INTERNET	http://www.autoservizinovarese.it	
E-MAIL	Novarese@autoservizinovarese.it	
DIREZIONE	MASSIMO PROLA Massimoprola@autoservizinovarese.it	
RESPONSABILI UFFICIO MOVIMENTO	GRANATA GIULIO giuliogranata@autoservizinovarese.it ANASTASIA ROBERTO	
RESPONSABILE FATTURAZIONE	DI GENNARO ROBERTA robertadigennaro@autoservizinovarese.it	
RESPONSABILE COMMERCIALE	MASSIMO PROLA Massimoprola@autoservizinovarese.it	