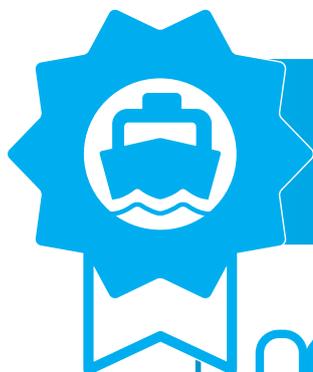


## Politica per la qualità

La Missione aziendale di ALILAGUNA è diventare leader dei servizi di trasporto acqueo nella laguna veneta



La presente “Politica per la Qualità” sintetizza gli **OBIETTIVI** primari di ALILAGUNA:



Garantire la soddisfazione dei clienti, possibilmente anticipandone i bisogni e superandone le aspettative



Garantire il rispetto delle leggi e normative cogenti applicabili ai servizi erogati



Garantire ai collaboratori un ambiente di lavoro professionalmente qualificante e collaborativo



Garantire un'adeguata marginalità e sostenibilità aziendale.

### I suddetti obiettivi vengono perseguiti tramite:

- ✓ Valutazione periodica dei fattori del CONTESTO in cui opera l'azienda e delle PARTI INTERESSATE e dei relativi bisogni/aspettative che possono influire sulla capacità di **ALILAGUNA** di raggiungere i propri obiettivi.
- ✓ Valutazione periodica dei processi aziendali evidenziando e documentando i potenziali RISCHI da prevenire e/o le OPPORTUNITÀ da sviluppare, con definizione di AZIONI di MIGLIORAMENTO per ridurre la probabilità e gli effetti negativi dei rischi e per sviluppare le opportunità.
- ✓ Implementazione del Sistema Qualità Aziendale e Certificazione in conformità alla norma ISO 9001.
- ✓ Definizione e monitoraggio degli Obiettivi per la Qualità correlati ai diversi processi aziendali, con coinvolgimento dei collaboratori tramite attività di sensibilizzazione, formazione e comunicazione dei risultati raggiunti.
- ✓ Monitoraggio e gestione delle Non Conformità, con particolare attenzione ai Reclami dei clienti.
- ✓ Verifica ed analisi del livello di Soddisfazione dei Clienti.
- ✓ Periodici Riesami del Sistema Qualità da parte della Direzione.
- ✓ Valutazione della necessità di eventuali nuove risorse.
- ✓ Definizione di attività di miglioramento e di strumenti gestionali per controllo dei processi di erogazione del servizio.
- ✓ Coinvolgimento di tutto il Personale in un'ottica di miglioramento continuo della Qualità del servizio offerto ai Clienti.

**Gli obiettivi generali indicati nel presente documento vengono analiticamente correlati ai diversi processi ed attività aziendali, quantificati e periodicamente monitorati dalla Direzione tramite la periodica verifica ed aggiornamento della “Carta dei Servizi” e degli “Obiettivi ed Indicatori per la Qualità”.**