

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”.