

POLITICA AZIENDALE QUALITÀ rev.01

Seatransport è una società che negli anni ha consolidato la sua posizione ed ha permesso di sviluppare e mettere in campo risorse per fronteggiare i seguenti servizi:

“SERVIZI DI SPEDIZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI DI MERCI CON ANNESSE ATTIVITA' DI LOGISTICA, ED EROGAZIONE DI SERVIZI DOGANALI”

Oggi la Direzione è impegnata nel miglioramento continuo del proprio sistema per la qualità, attraverso il costante richiamo all'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto di tutti i requisiti applicabili ai processi sviluppati, alle attività eseguite, nonché al rispetto delle prescrizioni legali applicabili

La formazione in itinere e la condivisione del SGQ nei vari livelli aziendali ha fatto sì che tutti gli operatori siano consapevoli dei benefici effetti portati dal Sistema Aziendale, interessando la qualità del servizio e quindi la percezione che i clienti e tutti gli stakeholder hanno dell'Azienda.

In particolare la politica aziendale si sostanzia attraverso:

- L'ottenimento della consapevolezza del proprio ruolo aziendale, da parte di tutti gli Operatori;
- Il monitoraggio del sistema qualità per garantire la continua ricerca della prevenzione e attenuazione dei rischi individuati nell'ottica del miglioramento continuo dei processi e dei servizi erogati
- Il miglioramento continuo dei risultati ottenuti dai singoli processi aziendali,
- L'incremento del grado di soddisfazione dei propri Clienti

La Direzione a seguito della definizione della politica aziendale, sopra indicata, individua obiettivi per la qualità che si sostanziano in:

- a. Attenzione al Cliente ed alle sue richieste
- b. Qualità del servizio fornito
- c. Qualità delle risorse utilizzate
- d. Attuazione degli obiettivi della Politica aziendale e, più in generale, del Sistema Gestione Aziendale
- e. Costante impegno al miglioramento degli elementi elencati.

Nel seguito sono dettagliati gli obiettivi di indirizzo particolari che l'Azienda intende perseguire, coerentemente agli aspetti sopra elencati.

- a. Attenzione al Cliente

Si esprime attraverso la misurazione della soddisfazione del Cliente con i questionari e con il monitoraggio della fidelizzazione degli stessi.

- b. Qualità dei servizi forniti

Si esprime attraverso:

- o la fornitura di Servizi conformi alle aspettative dei propri Clienti.
- o la costante attenzione alla qualità dei Fornitori utilizzati, specie per i quelli in outsourcing.

- c. Qualità delle risorse

Si esprime attraverso:

- o la competenza ed il coinvolgimento attivo del proprio personale.
- o la costante attenzione alla formazione delle proprie risorse.
- o Il reperimento di attrezzature, quali PC e SW sempre all'avanguardia relativamente alle attività erogate dall'azienda

- d. Attuazione della Politica aziendale e, più in generale, del Sistema Gestione aziendale

Si esprime attraverso:

- o l'efficacia (raggiungimento di risultati concreti) e l'efficienza (raggiungimento di risultati

- con il minimo dei costi) dei propri processi e del Sistema di Gestione per la Qualità in generale,
- l'efficace gestione delle eventuali Non Conformità riscontrate e la prevenzione di potenziali tali attraverso tutte le attività eseguite.
- e. Il costante impegno al miglioramento degli elementi elencati.
Per la stessa definizione di miglioramento esso si attua definendo indicatori misurabili e confrontandoli con soglie opportunamente definite.

Riesami periodici di sistema consentono di accertare nel tempo se la politica aziendale per la qualità si mantiene appropriata, coerente ed adeguata a conseguire gli scopi aziendali. Gli obiettivi che l'organizzazione definisce sono articolati in traguardi misurabili e coerenti con la politica aziendale, questi risultano contenuti anche nel riesame direzionale, saranno condivisi con gli RDF e misurati attraverso l'individuazione di indici di monitoraggio e misurazione. I risultati di tale analisi saranno contenuti nel riesame direzionale relativo al periodo a cui i dati fanno riferimento.

La Direzione assicura che la suddetta politica venga comunicata a tutte le risorse umane operanti presso la Società, e/o operanti per conto di essa, e che la stessa venga compresa e perseguita. Inoltre, essendo espressa volontà della Direzione l'attuazione di quanto esplicitato nel Sistema per la Qualità, si garantisce che saranno messe a disposizione risorse e strumenti necessari a garantire la conformità del servizio.

Livorno 28/08/2017

La Direzione

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'A. B.', is written over a faint, circular official stamp.