

# Politica per la Qualità

## ■ Obiettivi

Obiettivo principale di tutte le società del Gruppo ALHA è il raggiungimento della piena soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite di tutte le parti interessate.

Per il raggiungimento di tale obiettivo le aziende del gruppo gestiscono i propri specifici processi in ottemperanza alle prescrizioni di cui alla normativa UNI EN ISO 9001:2015: in relazione alla quale è già certificata la Alha Airport MXP SpA, cui faranno seguito, in un progressivo processo di qualificazione anche le restanti società.

La Direzione ha espresso la volontà di conseguire per lo stesso motivo anche la certificazione UNI EN ISO 14001 per la gestione dei processi che hanno un impatto ambientale e la certificazione UNI EN ISO 18001, ora 45001, per la sicurezza dei lavoratori sul posto di lavoro; la certificazione ambientale è attiva in Alha Airport MXP SpA, quella per la Safety in ALHA SpA; in Alha Airport FCO SpA è stata finalizzata la certificazione per la Safety che come primo obiettivo e sarà estesa anche in Alha Airport MXP SpA

Nel contempo rileva anche che, per ottemperare a vari vincoli cogenti emessi da vari enti che regolano il trasporto aereo, sono nati in questi ultimi anni una serie di manuali e procedure, talvolta con la creazione di documenti ridondanti, scollegati tra loro e con una difficoltà a gestirne la manutenzione/aggiornamento. Si è ritenuto necessario, quindi, procedere ad integrare tutti questi documenti in un unico sistema di gestione aziendale: oltre alle certificazioni ISO sopraccitate, si è proceduto all'assimilazione in un unico Manuale aziendale anche della Certificazione ENAC APT 02B, e di quanto previsto nel Piano Nazionale Sicurezza in ambito di Security Aeroportuale.

Altri obiettivi aziendali per cui è necessario procedere con l'integrazione:

- Certificazione TAPA in ambito di salvaguardia delle merci proteggendole da furti o manomissioni.
- Rispetto D. Lgs 231 – Responsabilità amministrativa
- Cargo 2000 – Sistema di analisi di IATA, tramite Aviation Data Transmission, per verificare il servizio merci in tutta la filiera del trasporto, dal produttore al destinatario
- Certificazione IATA-CEIV Pharma per la gestione delle spedizioni farmaceutiche da conservare a temperatura controllata, nel rispetto della natura del prodotto ed evitando “cross contamination” con merce HC e merce NHC. Tale certificazione, già attiva sullo scalo aeroportuale della Malpensa, sarà estesa alla società di gruppo operante sullo scalo di Fiumicino ed alle out stations di ALHA SpA. A tal fine tutti i funzionari delle diverse società del Gruppo dovranno operare congiuntamente non solo per il rispetto della normativa vigente e per il raggiungimento dei requisiti definiti dalla IATA, ma anche per il raggiungimento di performance di eccellenza nella logistica di questi materiali garantendo l'assoluta protezione della salute e della sicurezza dei pazienti.

La Direzione, ritenendo che la Qualità dei servizi erogati non è competenza di un solo staff di persone dedicate ma il risultato delle interazioni trasversali dell'intera struttura, assicura il costante monitoraggio dei principi espressi nel presente documento, considerandoli come parte integrante delle responsabilità, del lavoro e dei compiti di ogni singola funzione facente parte dell'intero sistema aziendale.

Tutto il personale delle società di ALHA Group, così come altro soggetto (es. fornitori, collaboratori, altre sedi aziendali, ecc.) che si trovi ad interagire nello svolgimento dell'attività aziendale, è tenuto a cooperare nell'attuazione di quanto definito ed è invitato e contribuire attivamente per perfezionare il Sistema di Gestione Aziendale Integrato.

Per questo motivo si dovrà procedere alla rielaborazione del SGQ meglio identificando e responsabilizzando i vari Process Owner e meglio identificando le varie interrelazioni tra loro stessi e con soggetti terzi prime tra le quali le società cooperative cui sono demandati alcuni servizi di gestione merci nei magazzini.

## ■ Impegni

Per il raggiungimento di questi obiettivi, ALHA Group deve impegnarsi a:

- mantenere la conformità legislativa ed il rispetto di altri vincoli cogenti
- mantenere un efficace sistema di monitoraggio ed analisi della qualità del servizio erogato con l'individuazione di parametri misurabili in modo oggettivo
- impegnarsi a rispettare il Regolamento di Scalo e la Carta dei Servizi ed i corrispondenti standard di qualità adottati dall'ENAC e dal Gestore aeroportuale.
- dialogare continuamente con le parti interessate in modo da interpretare sempre meglio le esigenze delle parti interessate in modo da essere in grado di soddisfare la domanda in maniera sempre più puntuale ed efficace.
- impegnarsi per l'integrazione tra i propri indicatori anche di parametri di controllo condivisi con altri enti di controllo (ad. Es. ENAC, IATA)
- definire obiettivi e traguardi misurabili e confrontabili anche con altri scali attraverso l'impiego di indicatori
- favorire un sempre maggiore coinvolgimento del personale e dei collaboratori
- garantire la competenza del capitale umano attraverso l'istituzione di un piano formativo nel rispetto dei profili di competenza definiti per ciascuna mansione specifica.
- tendere ad una maggiore competitività dei servizi anche grazie all'utilizzo di personale esperto e capace, istruito sia con corsi di formazione con docenti certificati che con adeguato addestramento interno.
- monitorare le prestazioni dei processi interni e dei collaboratori.
- monitorare i livelli di erogazione dei servizi.
- evidenziare le criticità esistenti e promuovere il miglioramento continuo
- fidelizzare i clienti già acquisiti
- ampliare la propria area clienti
- diffondere la Politica Aziendale a tutti i livelli aziendali tramite pubblicazione nell'Intranet aziendale e tramite affissione in bacheca visibile a tutto il personale.
- Creare i presupposti per offrire al mercato una gestione dedicata ed efficiente del prodotto farmaceutico e del fresco
- Riesaminare la politica aziendale in occasione del Riesame della Direzione.

Data: 02/02/2021

**La Direzione Generale**