

Politica della Qualità Alha Group

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 tre aziende del gruppo che erogano servizi di movimentazione merci ed assistenza aeroportuale a terra – Alha Airport MXP SpA, Alha Airport FCO SpA ed A.L.H.A. SpA, insieme alla società Alha Academy, dedicata alla formazione del personale, gestiscono i propri specifici processi operativi e gestionali in ottemperanza alle prescrizioni di cui alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Allo stesso modo le tre aziende del Gruppo dedicate ai servizi di handler, hanno inteso operare in materia di safety secondo le indicazioni e prescrizioni della norma UNI EN ISO 45001; per quanto attiene infine gli aspetti inerenti la salvaguardia dell'ambiente in tutte le sue forme si è inteso in prima istanza certificare, in obbligo alle prescrizioni di cui alla UNI EN ISO 14001, Alha Airport MXP SpA che per dimensionamento in termini di infrastruttura, numero di addetti, quantità di scarti di lavorazione prodotti, attrezzature fisse e mobili può avere un significativo impatto sull'ambiente; fermo restando per le altre società il rispetto di quanto prescritto in materia – negli aeroporti – dal Regolamento di Scalo e più in generale dalla legislazione vigente.

Inoltre ALHA Group si prefigge di creare una cultura lavorativa in costante crescita tramite un addestramento corretto, adeguato e specifico questo anche grazie alle buone pratiche e l'esperienza maturata sul campo; per questo motivo è stata istituita Alha Academy che persegue questo obiettivo garantendo a tutti i partecipanti ai corsi di acquisire le abilità, le conoscenze e l'attitudine corretta al fine di completare i compiti assegnati in modo sicuro, efficiente ed in rispetto con le regole dei vettori, degli enti e delle altre figure aeroportuali. Tutto lo staff è formato ed informato sui compiti a loro assegnati e sulla modalità di esecuzione degli stessi, a questo scopo Alha Academy forma in modo professionale il proprio personale tramite corsi iniziali o di base sia obbligatori che specifici secondo le indicazioni delle leggi e decreti degli enti ed Associazioni nazionali ed internazionali.

Una costante attenzione all'evolversi della tecnologia in materia di digitalizzazione ed applicativi della IA è inoltre fondamentale per promuovere una costante accelerazione dei processi con miglioramento delle performances, la semplificazione di nodi operativi e gestionali complessi, una diminuzione costante e sistemica di eventuali non conformità.

Le aziende del Gruppo inoltre, costituendo ciascuna di esse un segmento di filiere logistiche complesse e multicomposte, non possono non tener conto di prescrizioni esterne alla norma ma che con essa si integrano, di fatto costituendo un tracciato evidente delle esigenze espresse ed inesprese di Utenti, Clienti, ed Enti regolatori.

Particolare attenzione viene dedicata al processo operativo/gestionale del trasporto su gomma gestito da A.L.H.A. SpA, la cui utenza è spesso la medesima delle altre società del Gruppo, identificando opportuni KPI che siano rispondenti alle esigenze del mercato.

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 i vari Sistemi di Gestione Aziendali.

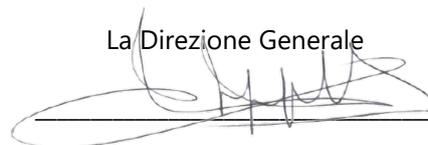
Impegni

Per il raggiungimento di questi obiettivi, ALHA Group è impegnata 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
- 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.
- integrare, tra i propri indicatori, anche i 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 dei prodotti speciali quali, a solo titolo di esempio, del farmaceutico e del fresco
- riesaminare la politica aziendale in occasione del Riesame della Direzione.

Data: 13/02/2024

La Direzione Generale

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, is written over a horizontal line.