

Politica per la Qualità

La presente Politica per la Qualità definisce gli indirizzi strategici della Direzione in considerazione del contesto e dei fattori esterni e costituisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità, in coerenza con la norma ISO 9001:2015.

La Politica si applica ai processi aziendali connessi all'erogazione dei servizi di trasporto su gomma, aeroportuali e cargo, alla formazione specifica dell'ambito in cui operiamo, alla gestione documentale e procedurale, al governo dei dati operativi, alla soddisfazione dei clienti, enti, gestori aeroportuali, fornitori e personale, nonché alle attività di miglioramento organizzativo finalizzate alla progressiva armonizzazione del Sistema di Gestione a livello di Gruppo.

Il contesto in cui opera l'Organizzazione è caratterizzato da instabilità geopolitica, rapide variazioni dei flussi commerciali internazionali, crescente centralità dei traffici da e verso l'Estremo Oriente, evoluzione delle rotte aeree e marittime, incertezza normativa e tecnologica, oltre che da un progressivo incremento delle aspettative di clienti, vettori, gestori aeroportuali ed enti regolatori.

Al contempo di evidenza la nascita di nuove rotte aeree e nuove tecnologie positivamente impattanti

In tale scenario, la Direzione ritiene prioritario mantenere un approccio flessibile, basato su investimenti mirati, controllo dei dati, capacità di adattamento, sviluppo delle competenze, obiettivi a breve termine e miglioramento continuo dei livelli di servizio.

L'Organizzazione non intende rispondere all'incertezza mediante atteggiamenti di chiusura, bensì rafforzando la qualità dei servizi erogati, la solidità dei processi e la capacità di controllo operativo.

La direzione monitora costantemente le esigenze delle parti interessate che impattano sulla propria organizzazione e che hanno aspettative da parte della nostra organizzazione, e se necessario adegua le proprie strategie al fine di conservare la presenza attiva nel mercato dei trasporti e della formazione, mantenere i propri standard qualitativi, soddisfare le esigenze espresse ed implicite dei propri clienti.

Parte interessata	Esigenze e aspettative rilevanti
Clienti, vettori e spedizionieri	Servizi affidabili, tempi misurabili, informazioni coerenti, gestione corretta delle merci, risposte documentate e tracciabili, formazione adeguata ed aggiornata
ENAC, IATA, gestori aeroportuali ed enti regolatori	Conformità normativa rispetto anche ad eventuali integrazioni, rispetto dei livelli di servizio, disponibilità di dati oggettivi, collaborazione istituzionale.
Personale e collaboratori	Ambiente di lavoro adeguato, formazione, informazione, strumenti operativi, attenzione a salute e benessere.
Fornitori e partner di filiera	Procedure chiare, coordinamento operativo, flussi informativi efficaci, criteri condivisi di servizio.
Direzione e società del Gruppo	Sistema di gestione coerente, processi governati, riduzione dei rischi, efficienza
Comunità e ambiente	Uso responsabile delle risorse, attenzione agli impatti ambientali e alle evoluzioni tecnologiche sostenibili.

La Direzione dedica risorse per perseguire assume i seguenti principi come guida del Sistema di Gestione per la Qualità:

- 1 Centralità del cliente e delle parti interessate, con attenzione alla qualità percepita e alla qualità effettivamente misurata;
- 2 Conformità ai requisiti applicabili, inclusi requisiti normativi, regolamentari, contrattuali e interni;

- 3 Approccio per processi e pensiero basato sul rischio, finalizzati a prevenire criticità e cogliere opportunità di miglioramento;
- 4 Decisioni basate su dati oggettivi, completi, affidabili e tempestivamente disponibili;
- 5 Semplificazione documentale e procedurale, affinché le regole siano chiare, applicabili e verificabili;
- 6 Sviluppo delle competenze e della consapevolezza del personale e del management;
- 7 Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

L'impegno della Direzione è rivolto a:

- Soddisfare i requisiti applicabili e migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Garantire l'allineamento dell'Organizzazione agli aggiornamenti delle norme che regolamentano le attività aeroportuali
- Rafforzare il monitoraggio dei livelli di servizio e dei KPI, con particolare attenzione ai processi operativi
- Assicurare che i dati operativi siano acquisiti in modo completo, ordinato e verificabile, riducendo progressivamente le attività manuali non necessarie e le fonti di errore;
- Procedere alla digitalizzazione dei processi e dell'archiviazione documentale, promuovendo strumenti informatici idonei, inclusa la valutazione di soluzioni basate su intelligenza artificiale se utili e sostenibili;
- Promuovere investimenti infrastrutturali, tecnologici e organizzativi mirati, con priorità agli interventi che migliorano sicurezza aeroportuale, safety, efficienza, qualità del servizio e condizioni operative del personale;
- Valorizzare il personale come elemento essenziale per la qualità del servizio, attraverso formazione, consapevolezza, coinvolgimento e iniziative di salute e benessere;
- Mantenere un dialogo strutturato con gestori aeroportuali, enti, clienti, fornitori e partner della filiera cargo e del trasporto su gomma, al fine di prevenire criticità e aumentare l'attrattività e l'affidabilità dei servizi erogati.

La presente Politica è comunicata all'interno dell'Organizzazione, resa disponibile alle parti interessate rilevanti secondo le modalità stabilite dalla Direzione e mantenuta come informazione documentata del Sistema di Gestione per la Qualità.

Questa dichiarazione di impegno da parte della Direzione viene riesaminata almeno annualmente e comunque in occasione di cambiamenti significativi del contesto, dei requisiti applicabili, del perimetro del Sistema di Gestione, dei processi aziendali o della strategia del Gruppo.

Data: 19/01/2026

Direzione Generale
Alessandro Cappella

