

LA POLITICA DI QUALITA' DEL GRUPPO GEASAR – Rev. 2 del 20/10/2022

Fornire un servizio di eccellenza ai suoi clienti, ai passeggeri e alle Compagnie Aeree, è un obiettivo essenziale per il Gruppo Geasar.

La soddisfazione delle esigenze del cliente, esplicite ed implicite, è un traguardo da raggiungere e da migliorare anno dopo anno.

In quest'ottica, la Geasar nel 2019 ha inserito un'apposita Funzione nel proprio organico, che si pone un obiettivo che va ben oltre la “*Customer Satisfaction*”: la “*Customer Experience*”. Lo scopo è trasformare il momento di passaggio in aeroporto, da parte del *customer*, in un'esperienza ricca di momenti piacevoli, grazie al decoro delle strutture, alla cortesia degli addetti e alla disponibilità di una rosa di servizi sempre più completa.

Attraverso l'analisi e il monitoraggio continuo delle esigenze dei passeggeri e anche attraverso un'attività di *benchmarking* con altri Aeroporti, la Geasar si pone l'obiettivo di fornire servizi innovativi e di elevata qualità che anticipino le esigenze del passeggero e rispondano pienamente alle sue aspettative.

La Geasar ha definito altresì un sistema di analisi e valutazione della Soddisfazione del Cliente che si basa sui seguenti principi operativi:

- Contatto diretto con il passeggero attraverso un team di lavoro dedicato che funga quotidianamente (e soprattutto nei periodi di traffico più intenso) da “sentinella”, captando quindi esigenze e grado di soddisfazione dei Clienti, ed offrendo indicazioni utili per il miglioramento dei servizi offerti in Aeroporto;
- Gestione dei Reclami/Suggerimenti ricevuti da parte di Clienti-Utenti attraverso l'indirizzo e-mail servizioclienti@geasar.it, reso pubblico sul sito web aziendale alla pagina <https://www.geasar.it/guida-aeroporto/contattaci>;
- Valutazione Periodica della Soddisfazione del Cliente-Utente, attraverso Monitoraggi e Rilevazioni che vengono poi sintetizzate nell'annuale redazione della Carta dei Servizi, del Cruscotto e del Piano di Qualità, così come stabilito dall'ENAC (circolare ENAC GEN-06 e Linee Guida ENAC LG 2019-01), con particolare riguardo ai servizi dedicati ai passeggeri PRM (circolare ENAC GEN 02);
- Audit interni sulla qualità dei servizi offerti e gestione delle eventuali non conformità.

Il coinvolgimento sempre più approfondito e ripetuto nel tempo di tutte le Risorse Umane è l'elemento fondamentale per ottenere il continuo miglioramento dei Servizi erogati dal Gruppo.

Si ritiene che il successo dell'Azienda non possa raggiungersi senza la crescita professionale delle singole Risorse, in relazione alle mansioni a queste attribuite, motivo per il quale le attività di Addestramento e Formazione al Personale vengono pianificate ed erogate puntualmente.



In linea con questo principio, che vede la singola Risorsa Umana all'origine e al centro di ogni processo, l'Azienda propone diverse attività di comunicazione interna volte proprio a coinvolgere tutti i colleghi del Gruppo (es. newsletter aziendale), a farli interagire direttamente con la Direzione aziendale (es. "Un caffè con l'Amministratore delegato") e ad instaurare un clima aziendale sereno e piacevole, anche attraverso iniziative basate su un sistema premiante (es. "Premio Customer Experience") che stimolino il singolo dipendente a dare sempre il meglio e a migliorarsi continuamente.

L'Accountable Manager (Alta Direzione), a partire dalle segnalazioni e dalle esigenze di dipendenti, clienti, utenti e fornitori, elabora periodicamente un Programma di Miglioramento continuo, che viene discusso in sede di Comitato con tutti i Responsabili di Funzione, con chiara indicazione di Obiettivi e Traguardi di Qualità che l'Azienda si propone di raggiungere nel periodo immediatamente successivo. Gli obiettivi vengono impostati secondo lo schema "SMART": S (Specific) concreti, esenti da ambiguità; M (Measurable) accompagnati da chiari criteri; A (Achievable) realistici e raggiungibili; R (Relevant) significativi in rapporto al ruolo e agli obiettivi di business dell'azienda; T (Timed) accompagnati da una chiara indicazione dei tempi di completamento e, quando opportuno, anche delle scadenze dei passi intermedi. Gli obiettivi prefissati, insieme ai risultati raggiunti e all'intera politica di Qualità, costituiscono materia di analisi approfondita nel corso del Riesame della Direzione, documento nel quale la Direzione Aziendale rivaluta annualmente l'intero Sistema di Qualità e propone eventuali Azioni Correttive di miglioramento nel merito dei servizi forniti.

Il Sistema di Gestione della Qualità della Geasar è conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015, ed in quanto tale è oggetto di periodica verifica da parte di un organismo di certificazione accreditato (DNV), che ogni anno riconferma la rispondenza del Sistema ai requisiti imposti dalla Norma. Il Sistema di Gestione della Qualità è stato inserito in un efficace Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza), che costituisce uno strumento ottimale per attuare una Politica Integrata dall'inizio alla fine dei processi, ed ottimizzare in questo modo eventuali azioni preventive e/o correttive.

La Politica di Qualità del Gruppo Geasar, così come le Politiche di Ambiente e Sicurezza, sono divulgate a tutto il personale tramite apposita comunicazione aziendale, e sono rese fruibili al pubblico tramite pubblicazione sul sito web Geasar alla sezione <https://www.geasar.it/chi-siamo/certificazioni>.

Olbia, 20 Ottobre 2022

L'Amministratore Delegato
Silvio Pippobello