

## **Politica della Qualità**

La Sagat Handling S.p.a. intende essere un agente di *handling* altamente qualificato in grado di assicurare, nello svolgimento del proprio ruolo istituzionale di Agente di Handling operante sullo scalo di Torino-Caselle per tutte le Compagnie di Navigazione Aerea che ne richiedano i servizi, livelli di qualità che risultino in grado di soddisfare ed assicurare, pienamente e con continuità, le esigenze espresse ed implicite dei propri Clienti, degli Utenti e della Collettività interessata dall'attività aeroportuale.

La Sagat Handling S.p.a. Società di servizi aeroportuali, allo scopo di raggiungere tali fini, conduce la propria attività assicurando che:

- (1) *Safety* e *Security* siano considerate le priorità operative e rappresentino i valori fondamentali di Sagat Handling S.p.A.. A tal fine L'Organizzazione promuove la cultura di Safety & Security, mettendo a disposizione le risorse umane e materiali necessarie per il miglioramento continuo e la promozione di iniziative volte alla mitigazione dei rischi.
- (2) l'erogazione dei servizi di handling, condotti direttamente o tramite società terze in regime di subappalto per i servizi previsti dalla vigente normativa, avvenga in modo continuo, efficace ed efficiente e caratterizzato da alti livelli di qualità che devono rispettare gli standard qualitativi dichiarati dalla Società di Gestione nella propria Carta dei Servizi e adeguati ad uno scalo internazionale quale Torino-Caselle;
- (3) dette attività siano svolte in sintonia con le esigenze dell'ambiente e del territorio interessato dall'Azienda;
- (4) tutto il proprio personale sia formato e costantemente addestrato sulle tematiche della sicurezza personale e aeroportuale e sulla qualità del servizio erogato nei confronti dei propri clienti;
- (5) la comunicazione interna delle informazioni e degli aggiornamenti sia predisposta, sviluppata e favorita verso tutto il personale mettendo a disposizione adeguati strumenti per la loro consultazione.

## **Obiettivi per la Qualità**

Con il preciso intento di assicurare e raggiungere tali scopi succitati la Sagat Handling S.p.a. intende dotarsi di un Sistema di Gestione della Qualità in grado di fornire un contesto strutturato entro il quale svolgere, nel rispetto delle indicazioni nella legislazione italiana ed europea, il proprio ruolo istituzionale di fornitrice di servizi di *handling*.

Gli obiettivi per cui la funzione Qualità è creata sono volti sia verso l'esterno, ovvero i propri clienti (i Vettori Aerei), sia verso l'interno, ovvero i propri dipendenti.

La ricerca della Qualità aziendale è quindi assicurare il

- (1) Controllo di Prodotto, ossia svolgimento in modo preciso e regolare dei compiti prefissati e stabiliti dai contratti stipulati fra Sagat Handling S.p.a. e i Vettori, nel comune obiettivo di soddisfare le richieste del cliente, il passeggero, così come definito dalla Carta dei Servizi di Sagat SpA; e del
- (2) Controllo di Sistema, ossia definizione della qualità e dei livelli di servizio prestati dall'Azienda e in particolar modo nella definizione
  - (a) delle procedure di lavoro;
  - (b) delle competenze e delle professionalità richieste;
  - (c) della formazione e del costante addestramento;
  - (d) dell'ambiente di lavoro.

Gli obiettivi prefissati sono pertanto i seguenti

- (1) Coinvolgere a tutti i livelli l'intero personale Sagat Handling in un continuo processo di definizione e mantenimento degli obiettivi di standard di servizio per ogni Settore ed Area di attività della società;
- (2) Definire metodi di controllo da applicare alle procedure di lavoro attraverso un costante studio dei processi di lavoro nelle varie Aree;
- (3) Studiare e preparare indicatori, schede e check-list per misurare lo svolgimento qualitativo di ogni attività, processo e funzione lavorativa precedentemente definita nonché definizione di una metodologia per rilevare la qualità dei servizi prestati ai fini di una comparazione con gli standard qualitativi dichiarati nella Carta dei Servizi dell'Aeroporto (quale ramo d'azienda del gruppo Sagat SpA, la società Sagat Handling fa riferimento alla Carta dei Servizi Sagat S.p.a.);
- (4) Ricerca di un costante miglioramento attraverso un processo costante e dinamico di *auditing* interno ed esterno volto al monitoraggio delle attività succitate e del livello generale di Qualità percepita da tutti gli utenti del servizio aeroportuale al fine di controllare, per ognuno di essi, il raggiungimento degli obiettivi di Qualità prefissati;
- (5) Riesaminare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema al fine di determinare aree ed azioni di miglioramento all'interno di un processo di continuo miglioramento aziendale;
- (6) Verifica l'efficacia delle "Procedure Operative";
- (7) Il progetto di definizione degli Standard di Qualità deve essere efficiente e realistico.
- (8) Tutto il personale societario deve essere coinvolto a tutti i livelli nel progetto di definizione e di raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati.

*Riccardo Masuelli*