

## **POLITICA PER LA QUALITA' All.to A (Rev. 4)**

La Direzione è impegnata nel miglioramento del proprio sistema di gestione per la qualità, attraverso il costante richiamo all'organizzazione circa l'importanza del rispetto di tutti i requisiti applicabili ai processi sviluppati, di natura contrattuale, legale e normativa. SHIPPING SERVICES ITALIA srl è un operatore logistico NVOCC/full service con filiali ed agenti in tutto il mondo. Fondata nel 1987 dal Gruppo Fremura allo scopo di soddisfare i bisogni della clientela e seguire l'evoluzione dei mercati, SSI è cresciuta con costanza e rapidità assumendo un ruolo di riferimento internazionale. La Società, che ha sede in Piazza Cavour, 12 - Livorno, fornisce servizi globali, sia aerei che marittimi. Per rispondere perfettamente alle necessità dei clienti, SSI si è dotata di adeguati strumenti per il corretto svolgimento e monitoraggio del servizio che risulta essere:

### **“EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CASA DI SPEDIZIONI, PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SPEDIZIONI DOOR-TO-DOOR”**

In particolare la politica aziendale si sostanzia attraverso:

- L'ottenimento della consapevolezza del proprio ruolo aziendale, da parte di tutti gli Operatori;
- La continua ricerca del miglioramento dei processi e dei servizi erogati;
- Il miglioramento continuo dei risultati ottenuti dai singoli processi aziendali, compreso il superamento dei test da sulle applicazioni sviluppate per conto dei clienti;
- L'incremento del grado di soddisfazione dei propri Clienti che porta alla loro fidelizzazione;

La Direzione a seguito della definizione della politica aziendale, sopra indicata, individua obiettivi per la qualità, che si sostanziano in:

- a) Attenzione al Cliente
- b) Qualità delle forniture, anche di consulenza in outsourcing
- c) Qualità delle risorse
- d) Attuazione degli obiettivi della Politica aziendale e, più in generale, del Sistema Gestione Aziendale
- e) Costante impegno al miglioramento degli elementi elencati.

Nel seguito sono dettagliati gli obiettivi di indirizzo particolari che l'Azienda intende perseguire, coerentemente agli aspetti sopra elencati.

- a. Attenzione al Cliente  
Si esprime attraverso la misurazione della soddisfazione del Cliente con i questionari e con il monitoraggio della fidelizzazione degli stessi.
- b. Qualità dei servizi forniti  
Si esprime attraverso:
  - ✓ la fornitura di Servizi conformi alle aspettative dei propri Clienti.
  - ✓ la costante attenzione alla qualità dei Fornitori utilizzati, specie per i servizi in outsourcing.
- c. Qualità delle risorse  
Si esprime attraverso:
  - ✓ la competenza e il coinvolgimento attivo del proprio personale.
  - ✓ la costante attenzione alla formazione delle proprie risorse.
  - ✓ Il reperimento di attrezzature, quali PC e SW sempre all'avanguardia relativamente alle attività erogate dall'azienda.
- d. Attuazione della Politica aziendale e, più in generale, del Sistema Gestione aziendale  
Si esprime attraverso:
  - ✓ l'efficacia (raggiungimento di risultati concreti) e l'efficienza (raggiungimento di risultati con il minimo dei costi) dei propri processi e del Sistema di Gestione per la Qualità in generale,
  - ✓ l'efficace gestione delle eventuali Non Conformità riscontrate e la prevenzione di potenziali tali attraverso tutte le attività eseguite.
- e. Il costante impegno al miglioramento degli elementi elencati.

Per la stessa definizione di miglioramento, esso si attua definendo indicatori misurabili e confrontandoli con soglie opportunamente definite.

Riesami periodici di sistema consentono di accertare nel tempo se la politica aziendale per la qualità si mantiene appropriata, coerente ed adeguata a conseguire gli scopi aziendali. Gli obiettivi che l'organizzazione definisce sono misurabili e coerenti con la politica aziendale, questi risultano contenuti anche nel riesame direzionale, saranno condivisi con gli RDF e misurati attraverso l'individuazione di indici di monitoraggio e misurazione. I risultati di tale analisi saranno contenuti nel riesame direzionale relativo al periodo a cui i dati fanno riferimento. Al fine di esplicitare alcuni obiettivi e la susseguente composizione degli indici di monitoraggio e di misurazione, si intende riportare quello inerente all'erogazione del servizio dell'organizzazione, solo in via esemplificativa:

Obiettivo:

1. Tendere ad una erogazione ottimale, evitando servizi non conformi ed a rispettare quanto richiesto in fase contrattuale.
2. Tendere ad una ottimale erogazione del servizio rispettando i tempi pianificati.
3. Ottimizzare il processo di outsourcing monitorando il corretto servizio dei fornitori esterni

Al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri Clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, l'Azienda definisce come principi di riferimento della propria Politica:

#### **Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate:**

L'Azienda si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- ✓ Del mercato di riferimento
- ✓ Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- ✓ Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

#### **Approccio per processi**

L'Azienda identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. L'Azienda gestisce i propri processi perché siano univoci:

- ✓ Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- ✓ Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

#### **Leadership**

L'Azienda si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici. L'Azienda comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

***Valutazione dei rischi e delle opportunità***

L'Azienda pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking al fine di attuare le azioni più idonee per:

- ✓ Valutare e trattare rischi associati ai processi
- ✓ Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'Azienda promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

***Coinvolgimento del personale e degli stakeholder***

L'Azienda è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario. Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

***Miglioramento***

L'Azienda si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ. La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che L'Azienda mette in atto per migliorarsi costantemente. Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte L'Azienda è un Sistema di Gestione Aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in ultima edizione.

Questa politica è comunicata a tutti i collaboratori dell'organizzazione, ai suoi fornitori e ai suoi Clienti. Essa è disponibile al pubblico ed a chiunque ne faccia richiesta. In fase di riesame annuale la presente politica sarà oggetto di revisione per accertarne che sia appropriata agli obiettivi sociali e garantirne il suo continuo miglioramento.

Livorno 02/09/2019

Shipping Services Italia S.r.l.u.

La Direzione Aziendale