



Sistema Integrato

POLITICA QUALITA'

ai sensi della UNI EN ISO 9001

Cod. **PI**
Pagina **1** di **3**
Rev. **1** del **08-01-25**

La Crotone Cruise Port è una gemma nascosta nel cuore del mar Mediterraneo Occidentale, capace di ospitare navi di piccole e medie dimensioni nonché operazioni di turnaround.

Crotone Cruise Port è situata al Molo Giunti del Porto di Crotone, a breve distanza dal centro città e da una bellissimo lungomare.

La società Crotone Cruise Port S.r.l. è una società fondata nel 2022 al fine di gestire servizi di stazione marittima e di accoglienza di passeggeri in imbarco/sbarco e transito di traffico crocieristico e di attività ad esse correlate.

La politica aziendale è finalizzata alla ricerca di eventuali carenze del servizio, mediante la raccolta di informazioni utilizzando come fonte di ritorno reclami, questionari di soddisfazione e qualsiasi altra forma d'informazione documentata e, di conseguenza, la registrazione di eventuali difformità produrrà l'avvio dell'iter, attraverso interventi mirati, di eliminazione della deficienza segnalata.

La società Crotone Cruise Port S.r.l. nell'assumere i propri impegni, definire le proprie strategie e pianificare le relative attività aziendali, valuta ed analizza le informazioni provenienti dal cliente, e da qualsiasi altra parte interessata, in funzione delle loro esigenze ed aspettative, ossia fattori interni ed esterni che hanno o possono avere influenza sul sistema di gestione e sul raggiungimento degli obiettivi aziendali. In tale ottica ha sviluppato un'analisi del contesto per valutare punti di forza e di debolezza, ossia i fattori interni, e le opportunità e le minacce, intesi quali fattori esterni, dei principali processi.

La società Crotone Cruise Port S.r.l. ha determinato, verifica e riesamina costantemente quali problemi interni ed esterni possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema Integrato.

Quindi, la direzione aziendale è sensibile nella rilevazione dei fattori positivi e/o negativi che possono penalizzare o accrescere il business aziendale. Al fine di facilitare l'individuazione dei fattori interni/esterni, ogni processo è stato rappresentato ricavando ciascun punto di forza e punto critico. Opportunità di business, obiettivi, strategie, aziendali da perseguire vengono affrontate e discusse nel riesame annuale della direzione aziendale e, in tale contesto, vengono analizzate fattori di crescita aziendale e quelli penalizzanti.

La società Crotone Cruise Port S.r.l. nell'assumere i propri impegni, definire le proprie strategie e pianificare le relative attività aziendali, valuta ed analizza le informazioni provenienti dal cliente, e da qualsiasi altra parte interessata, in funzione delle loro esigenze ed aspettative, ossia fattori interni ed esterni che hanno o possono avere influenza sul sistema integrato e sul raggiungimento degli obiettivi aziendali.

La società Crotone Cruise Port S.r.l., per soddisfare le richieste del cliente e per rispondere concretamente alle mutate condizioni ambientali, ha deciso di implementare il Sistema Gestione Qualità ai sensi della normativa internazionale UNI EN ISO 9001

Politica Qualità

La normativa internazionale UNI EN ISO 9001, impone l'applicazione di adempimenti obbligatori per una corretta realizzazione del sistema.

La politica aziendale è finalizzata alla ricerca di eventuali carenze del servizio, mediante la raccolta di informazioni utilizzando come fonte di ritorno reclami, questionari di soddisfazione, audit interni e, se dovessero registrarsi delle difformità saranno avviati interventi mirati al fine di eliminare la deficienza segnalata.

La società Crotone Cruise Port S.r.l. ha determinato i fattori esterni e interni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema.

Quindi, il Sistema Integrato è improntato su una individuazione del contesto organizzativo e sull'approccio del risk-based thinking il quale consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni



Sistema Integrato

POLITICA QUALITA'

ai sensi della UNI EN ISO 9001

Cod. **PI**
 Pagina **2** di **3**
 Rev. **1** del **08-01-25**

dei processi rispetto ai requisiti del cliente e, di conseguenza, di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità offerte dal mercato di riferimento (v. processi Contesto Organizzativo – Analisi Rischi).

La valutazione del rischio e l'analisi del contesto sono aggiornate almeno annualmente (v. riesame della direzione) e/o al cambiamento dei fattori analizzati. Tale analisi porta alla conseguente valutazione dei rischi/opportunità ed al successivo piano di miglioramento.

In relazione alle attività esterne, l'organizzazione si impegna a:

OBIETTIVO	INDICATORE	FREQUENZA MONITORAGGIO
Fornire al cliente un servizio conforme alle specifiche richieste da progetto	- Reclami clienti - Non conformità interne - Reclami fornitori	Mensile
Monitorare la soddisfazione del cliente per migliorare la qualità percepita	Analisi soddisfazione cliente	Annuale
Rispetto dei tempi	- Reclami clienti - Non conformità interne - Reclami fornitori	Mensile
Aspettative degli stakeholder	- Analisi del contesto - Valutazione rischi	Annuale

Per quanto riguarda le attività interne all'azienda, la società si impegna a:

OBIETTIVO	INDICATORE	FREQUENZA MONITORAGGIO
Favorire la competenza, la consapevolezza e la partecipazione del personale, mantenendosi aggiornati	- Formazione interna/esterna - Audit interni	Semestrale
Monitorare l'erogazione del servizio	- Reclami clienti - Non conformità interne - Reclami fornitori - Verbali Riunione - Verbali Formazione	Mensile
Valutare i fornitori in modo da garantire la qualità dei prodotti acquistati ed utilizzati per soddisfare i requisiti del cliente	Valutazione/qualifica	Annuale
Gestire la manutenzione delle attrezzature in modo sistematico per non avere problematiche di produzione e fermi del servizio	Manutenzione attrezzature	Semestrale - Annuale e/o in base al tipo di attrezzature
Operare nel rispetto delle leggi vigenti per la realizzazione dei servizi	- Verbali organi preposti - Verbali committente - Non conformità interne	Semestrale

• **SODDISFARE GLI STAKEHOLDER:** in particolare dei propri clienti e partner. La Direzione è consapevole che il conseguimento di certi risultati è condizionato prima di tutto dalla capacità di soddisfare le esigenze dei clienti in modo efficace;

• **COINVOLGERE E SODDISFARE TUTTO IL PERSONALE:** agevolare il processo partecipativo e di condivisione tra le proprie persone affidando anche le giuste responsabilità, in particolare nei riguardi dei dipendenti e dei collaboratori. Questo è il principio fondamentale alla base della qualità ossia il coinvolgimento, la partecipazione e la soddisfazione di tutto il personale aziendale. La promozione e lo sviluppo delle competenze delle risorse professionali favorisce l'integrazione e la collaborazione tra le aree organizzative interne. L'organizzazione s'impegna a diffondere al proprio personale i principi della qualità, anche attraverso la formazione permanente, chiarendo che ognuno di loro svolge compiti ed attività importanti e che, per tale ragione, l'esecuzione del lavoro deve essere effettuato in conformità ai requisiti normativi vigenti, alle richieste del cliente ed alla soddisfazione



Sistema Integrato

POLITICA QUALITA'

ai sensi della UNI EN ISO 9001

Cod. **PI**
Pagina **3** di **3**
Rev. **1** del **08-01-25**

dello stesso. L'organizzazione ha valorizzato il proprio know-how, attivando la diffusione delle buone prassi e perseguendone l'ottimizzazione per rendere patrimonio comune metodi di lavoro ed esperienza.

• **RISPETTARE LA NORMATIVA APPLICABILE:** effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti in uso. Per la corretta gestione aziendale risulta indispensabile che tutti coloro che operano considerino come elemento fondamentale il completo rispetto di tutte le disposizioni legislative inerenti l'attività eseguita. In particolare, la direzione si impegna ad un servizio conforme a quanto prescritto nella norma ed a qualsiasi altro criterio prescritto dal per legge;

• **RISPETTARE IL CAMBIAMENTO CLIMATICO:** effettuare le opportune valutazioni sull'impatto che la struttura ha nel cambiamento climatico attivando strategie per abbattere le soglie inquinanti;

• **MIGLIORARE COSTANTEMENTE IL SISTEMA:** Ognuno partecipa attivamente alla crescita della qualità collaborando con la Direzione Aziendale alla definizione delle procedure gestionali e impegnandosi nella rilevazione e nella pronta rimozione di non conformità rispetto alle linee definite dalla documentazione di sistema, per un continuo miglioramento dell'efficacia delle attività svolte. Quindi, la Direzione, affinché possa conseguire, mantenere e migliorare l'attività, assicura il suo impegno per fornire le risorse necessarie per la qualità del servizio da destinare al cliente anche attraverso la tenuta sotto controllo delle attrezzature e dei fornitori;

• **MONITORARE CON AUDIT INTERNI:** l'organizzazione, in occasione del riesame della direzione, pianifica annualmente tempi e modi di esecuzione degli audit interni al fine di valutare periodicamente il rispetto del sistema;

• **ASSICURARE LA COMUNICAZIONE DELLA POLITICA QUALITA':** l'organizzazione ha stabilito appropriati processi di comunicazione interna e, quindi, ha diffuso il presente documento a tutti i livelli organizzativi attraverso riunioni, affissioni in luoghi accessibili al personale, sito internet, e-mail e programmi condivisi. Inoltre, la Direzione può anche valutare la comprensione della politica a fine riunione e/o in fase di audit interno e se questa è applicata a tutti i livelli aziendali e se è disponibile alle parti interessate.

Contrariamente, l'organizzazione ha stabilito per i processi di comunicazione esterna l'advertising (pubblicità), il below the line (pubblicità/marketing per un gruppo di utenti), la distribuzione di book illustrativi, il sito internet ed organizzazione eventi.

L'organizzazione definisce per ogni processo aziendale parametri misurabili in rapporto ai valori soglia ed agli obiettivi prefissati. Così, il personale ha la possibilità di individuare i progetti e realizzare gli obiettivi, anche mediante le verifiche giornaliere o quelle periodiche, o per mezzo dell'impiego delle tecniche statistiche.

Per fare ciò l'organizzazione intende responsabilizzare tutti i livelli della propria struttura incrementando le motivazioni e la partecipazione di tutto il personale nello svolgimento delle proprie mansioni e creare, quindi, un ambiente sano ed idoneo per fiducia, impegno, sicurezza, trasparenza, crescita e affidabilità.

Data, **10-11-2025**

Crotone Cruise Port S.r.l.
Approvazione
General Manager (GM)