



CARONTE & TOURIST S.P.A.

POLITICA PER LA QUALITÀ

Caronte & Tourist S.p.A. è una società di navigazione privata derivante dalla fusione di due storiche società di trasporti marittimi, la calabrese Caronte S.p.A. e la siciliana Tourist Ferry Boat S.p.A. Il Gruppo, che opera nei settori armatoriale, della cantieristica navale e dei servizi portuali, concentra il suo *core business* nelle attività di traghettamento sullo Stretto di Messina ed in quelle di cabotaggio sulla linea Messina-Salerno.

Più di mezzo secolo di Caronte & Tourist significa mezzo secolo di storia della comunità dello Stretto. Una comunità della cui crescita siamo stati testimoni e – in qualche misura – almeno coprotagonisti, incidendo in maniera significativa sul terreno della creazione di ricchezza per un territorio a cui siamo profondamente e indissolubilmente legati. Messina e Reggio Calabria hanno a lungo rappresentato due realtà cittadine divise dallo Stretto, caratterizzate da appartenenze regionali diverse, da una morfologia territoriale differente, da un contesto normativo locale reso disomogeneo dalla presenza di due regioni, una a statuto speciale, l'altra a statuto ordinario. Il tessuto economico delle due province è stato a lungo differente e vede tutt'ora forti specificità.

Tuttavia le due province sono accomunate da una storia e da molte caratteristiche che ne fanno realtà simili sotto diversi aspetti.

La missione di Caronte & Tourist consiste nel fornire servizi nel campo della navigazione perseguendo i più alti standard qualitativi, valorizzando le competenze in iniziative di crescita che si accompagnino al mantenimento di alleanze e partnership strategiche con i principali attori del mercato marittimo, per creare valore per i propri azionisti, soddisfazione dei clienti e crescita professionale dei collaboratori.

La Direzione di CARONTE & TOURIST SPA, consapevole che la qualità è innanzitutto soddisfazione dei Clienti e aumento continuo di tale soddisfazione, ha stabilito, attua e mantiene la politica per la qualità aziendale che è appropriata alle finalità e al contesto dell'Azienda, supporta i suoi indirizzi strategici e costituisce un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi per la qualità. La politica per la qualità comprende inoltre l'impegno ad accrescere e soddisfare dei requisiti del Cliente e delle altre parti interessate, a rispettare i requisiti cogenti applicabili e a perseguire il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

Per consentire la realizzazione di questa politica, e migliorarla nel tempo, la Direzione ha messo a disposizione le persone, le risorse, i mezzi tecnici ed economici e i processi in quanto ritiene che il miglioramento continuo sia indispensabile per competere nel mercato e svilupparsi nel rispetto delle condizioni di economicità e redditività e nel rispetto di esigenze ed aspettative delle parti interessate.

La Direzione si è inoltre impegnata a definire nel tempo obiettivi che possano essere monitorati, per consentire le necessarie azioni di correzione e di miglioramento.

In particolare la Direzione individua, come elementi fondamentali della Politica per la Qualità, l'impegno a:

- 1** Stabilire, applicare, erogare e migliorare in modo continuo i processi aziendali, sia gestionali sia operativi, per soddisfare pienamente le aspettative del Cliente e delle altre parti interessate nel rispetto dei loro requisiti e di quelli cogenti applicabili;
- 2** Garantire il coinvolgimento, la consapevolezza, la motivazione, la leadership e la partecipazione attiva del personale che svolge attività lavorative sotto il suo controllo;
- 3** Determinare e valutare i rischi e le opportunità per poter conseguire i risultati attesi;



- 4 Garantire la sicurezza e l'affidabilità del servizio in un ambiente di lavoro rispettoso della sicurezza di tutti;
- 5 Ridurre le anomalie, le non conformità ed i reclami attraverso la loro correzione, prevenzione e attività di miglioramento continuo che tengano conto dell'incremento della soddisfazione del Cliente;
- 6 Perseguire il miglioramento continuo dell'Organizzazione e dei processi e la costante evoluzione del sistema per verificarne ed adeguarne la rispondenza al contesto in cui l'Azienda opera e alle esigenze e aspettative delle parti interessate;
- 7 Garantire processi decisionali basati sulle evidenze e un quadro di riferimento per determinare e riesaminare gli obiettivi per la qualità in maniera oggettiva e misurabile;
- 8 Dimostrare la corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la certificazione dello stesso tramite un ente di parte terza;
- 9 Garantire che la politica per la qualità sia disponibile e documentata, sia comunicata, compresa e applicata all'interno dell'Azienda e sia resa disponibile alle parti interessate;
- 10 Riesaminare la validità e l'adeguatezza della politica per la qualità almeno annualmente in occasione del Riesame di Direzione.

La Direzione evidenzia come la qualità sia un impegno di tutti e chiede impegno diretto all'applicazione del Sistema Qualità. A supporto di tali impegni la Direzione definisce obiettivi per la qualità e si impegna a riesaminarli annualmente.