



POLITICA DELLA QUALITA' – ADR SECURITY

In coerenza con la Politica integrata del gruppo ADR, il Direttore Generale ha emanato la Politica per la Qualità dell'organizzazione che ne definisce gli obiettivi e gli impegni, così espressi:

- **attuare tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza aeroportuale, affinché non sussistano rischi di introduzione illecita a bordo degli aeromobili di armi, esplosivi e ogni altro oggetto che potrebbe compromettere l'incolumità delle persone, nel pieno rispetto dei requisiti cogenti (norme e leggi) applicabili al servizio erogato; tale aspetto sarà assicurato attraverso il rispetto di tutte le leggi e Regolamenti e sarà tenuto sotto controllo tramite l'effettuazione delle verifiche interne, condotte da personale qualificato;**
- **ricercare la soddisfazione dei passeggeri rispettando gli obiettivi concordati con ADR, tale aspetto sarà monitorato attraverso le indagini di customer satisfaction, realizzate periodicamente dalla funzione OQM della Capogruppo ADR sui Clienti (interni ed esterni) e sarà misurata attraverso la valutazione della percentuale di Clienti soddisfatti;**
- **assicurare la formazione continua e la qualificazione del personale di ADR Security, tale aspetto sarà assicurato attraverso la misura del grado di efficacia della formazione effettuata, in relazione ai servizi erogati;**
- **identificare le esigenze e le aspettative formative del Cliente per poterne raggiungere la piena soddisfazione, tale aspetto sarà assicurato attraverso l'erogazione dei corsi che rispondano pienamente ai requisiti concordati e/o impliciti. Trarre sempre utili suggerimenti per il miglioramento del Sistema dalle analisi dei questionari di gradimento compilati dai partecipanti.**
- **assicurare il massimo livello di accuratezza nei metodi utilizzati e nel rispetto dei tempi sia per effettuare i controlli di sicurezza che per erogare i corsi di formazione, sulla base degli standard prefissati; tale aspetto sarà assicurato attraverso la rilevazione delle non conformità riscontrate durante l'erogazione delle attività;**
- **perseguire il miglioramento continuo nelle attività svolte, misurando continuamente le performance raggiunte, in un'ottica di ricerca dell'eccellenza, tale aspetto sarà assicurato definendo congiuntamente con la Capogruppo ADR azioni di miglioramento i cui risultati saranno verificati attraverso il grado di rispetto degli obiettivi stabiliti nel Piano di miglioramento e del loro andamento nel tempo;**
- **utilizzare le risorse al fine di erogare quanto richiesto nel rispetto delle Norme vigenti in materia di ambiente, salute e sicurezza, tale aspetto sarà assicurato attraverso la valutazione del grado di conformità alle leggi applicabili;**
- **tenere conto nella gestione delle attività dei fattori interni ed esterni all'organizzazione, nonché dei bisogni/aspettative delle parti interessate, tale aspetto sarà assicurato attraverso l'Analisi di contesto e le azioni in essa identificate.**

Direttore Generale
(S. Rabuffi)