



POLITICA PER LA QUALITÀ

La Società Ignazio Messina & C. S.p.A. aderisce e implementa il sistema di gestione per la Qualità in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, delle norme di settore nazionali e internazionali, degli accordi con le realtà locali, impegnandosi ad adottare uno specifico piano di miglioramento continuo, per le attività in scopo:

“EROGAZIONE DEI SERVIZI DI AGENZIA MARITTIMA, SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DOGANALI E DI SERVIZI DI TRASPORTO INTERMODALE.”

“REALIZZAZIONE E FORNITURA DI COMPONENTI MECCANICI, MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DI IMPIANTI MECCANICI ED OLEODINAMICI DI VARIO TIPO NEI SETTORI NAVALE ED INDUSTRIALE.”

La Società Ignazio Messina & C. S.p.A. eroga i servizi di agenzia marittima, attività doganale e trasporto intermodale a Genova presso la sede di Via Gabriele D'Annunzio ed a Napoli e Modena presso le relative Agenzie distaccate, con personale specializzato, mezzi e strumenti idonei, nei seguenti ambiti:

- a) Prenotazione servizi di trasporto intermodale import/export;
- b) Noleggio contenitori e stivaggio;
- c) Esecuzione di trasporti intermodali gomma/treno per conto proprio e conto terzi;
- d) Attività doganali.

Presso il Porto di Genova, nell'area riparazioni di Viale Africa e nelle officine nel Molo Nino Ronco del Terminal IMT, la società Ignazio Messina svolge, sia per conto proprio che conto terzi, le attività in scopo di:

- a) Manutenzione e riparazione di mezzi rotabili di movimentazione merci e containers in terminal portuali e ferroviari (trattori, ralle, forck lifts, trucks, reach stackers, ecc.), automezzi stradali pesanti, apparati principali e ausiliari del bordo, a terra e/o in loco, impianti di vario tipo;
- b) Lavori di carpenteria metallica, costruzione e fornitura di componenti meccanici;
- c) Ricambistica (mezzi operativi portuali, gru, semoventi, motori marini e industriali).

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato sviluppato per conseguire la piena realizzazione degli impegni contrattuali, delle aspettative e della soddisfazione dei Clienti, nel rispetto dell'etica professionale e dei requisiti generali e specifici applicabili.

La Politica della Qualità è declinata dai seguenti obiettivi basilari di massimizzazione della soddisfazione del Cliente:

- Accrescimento della fiducia dei Clienti tramite il miglioramento dell'affidabilità dei servizi prestati, impegnandosi nella prevenzione degli effetti indesiderati e nell'accrescimento del gradimento dei servizi offerti (soddisfazione Cliente);
- Miglioramento dell'efficienza dei processi operativi, adottando progressivamente opportuni sistemi di monitoraggio, controllo e registrazione;
- Allargamento del portafoglio Clienti tramite ottimizzazione del rapporto costo-qualità dei Servizi resi, il miglioramento continuo dell'immagine societaria e l'ascolto attivo verso il Cliente;
- Continuo miglioramento dell'organizzazione societaria, che punti al coinvolgimento della leadership e delle persone nello sviluppo dei processi operativi.

Ogni reparto agisce in base ai requisiti posti dal Cliente ottenendo, nel tempo ragionevole, le indicazioni di input per svolgere il servizio in maniera coerente all'aspettativa e soddisfazione del richiedente.

Per soddisfare i requisiti applicabili, ogni partecipante al processo deve essere messo in condizioni di poter conoscere e rispettare gli standard previsti per il servizio e verso il Cliente. Ciò viene implementato tramite:

- a) L'adozione di piani di addestramento, informazione e formazione, per accrescere e consolidare le conoscenze del personale in merito al proprio ruolo nel processo;
- b) La digitalizzazione documentale progressiva, che porti l'informazione dove serve e, gradualmente, uniformando i protocolli di comunicazione con il Cliente interno, esterno e le parti interessate;
- c) l'individuazione e la scelta di fornitori competenti, affidabili e proattivi nel soddisfare le diverse necessità operative.

La Direzione ritiene fondamentale monitorare la propria organizzazione sia in termini di conformità ai requisiti cogenti che di efficienza generale dei processi, attuando indagini di soddisfazione del Cliente interno ed esterno, analisi di reclami e anomalie riscontrate nel processo di erogazione del servizio.

La presente Politica esprime la volontà ad aspirare all'eccellenza operativa e costituisce un impegno per tutti i dipendenti coinvolti nel perimetro delle attività di Sistema di gestione per la Qualità, e quindi viene diffusa nei reparti della società, trasmessa ai fornitori e alle parti interessate per la proficua attuazione del sistema di gestione della Qualità.

L'Alta Direzione garantisce il sostegno all'adozione dei principi di gestione per la Qualità qui enunciati, impegnandosi ad analizzare, aggiornare e diffondere i principi fondanti qui definiti, tramite revisioni periodiche su base almeno annuale.

Il Presidente
Andrea Gais

Il Vice Presidente
Stefano Messina

L'Amministratore Delegato
Ignazio Messina

Genova, 9 maggio 2023