



**Toscana
Aeroporti**

LA POLITICA PER LA QUALITA'

Toscana Aeroporti si pone l'obiettivo di definire e mantenere un sistema di gestione per la Qualità che, attraverso la propria organizzazione, sia in grado di:

- Assicurare il soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei passeggeri e di tutti gli utenti aeroportuali attraverso un sempre più elevato livello di servizi offerti;
- Assicurare la conformità della norma internazionale di riferimento;
- Assicurare, attraverso la pianificazione, l'attuazione e il monitoraggio dei propri processi, un prodotto finale in linea con gli obiettivi prefissati e con le esigenze dei propri stakeholder;
- Garantire una struttura ben definita in termini di responsabilità e autorità dei ruoli, che possa individuare e implementare le opportunità di miglioramento;
- Assicurare l'integrità del proprio sistema di gestione per la Qualità anche a seguito di modifiche, pianificate e poi attuate, al sistema stesso.
- Svolgere attività di coordinamento e controllo al fine di assicurare i livelli di qualità dei servizi erogati da parte dei sub-concessionari, dei fornitori e delle imprese che operano in aeroporto.

Il nostro impegno mira al miglioramento continuo attraverso:

- La continua voglia di comprendere, intercettare e anticipare le esigenze dei nostri passeggeri per assicurarne il soddisfacimento;
- La diffusione di una cultura aziendale volta alla qualità dei servizi erogati;
- La messa a disposizione delle risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi aziendali;
- Il mantenimento attivo dei processi di innovazione e sviluppo, al fine di individuare ogni possibile area di espansione, nonché per rispondere rapidamente ed efficacemente al mutevole contesto del mercato;
- La consapevolezza che gli obiettivi prefissati sono raggiungibili solo con il coinvolgimento attivo dei dipendenti e degli operatori aeroportuali, nonché con il continuo adeguamento del processo di comunicazione interna ed esterna.

Dott.ssa Gina Giani
Amministratore Delegato

Pisa, 10.11.2016

Prot. 3099/K