

## **POLITICA della QUALITÀ**

La nuova Politica della qualità si ispira ai cinque *Key Values* (valori chiave) di **Fratelli Cosulich**; tali valori nascono da un processo che ha visto coinvolti più di cento dipendenti chiamati a valutare performance sia del proprio team sia dei propri colleghi. Al termine di questo esercizio di “leading by example” i membri del Consiglio d’Amministrazione in condivisione con i loro team hanno identificato cinque valori chiave comuni.

I valori fondamentali che ispirano la nostra azione sono:

- **A**ccountability: Ci assumiamo la responsabilità delle nostre azioni;
- **B**ehavior **R**ole **M**odel: Diamo l’esempio e rispettiamo le regole;
- **L**earning **M**indset: Siamo curiosi e aspiriamo al miglioramento continuo;
- **T**eamwork: Costruiamo relazioni di collaborazione e reciproco supporto;
- **C**ustomer **F**ocus: Ci impegniamo a superare le aspettative dei nostri clienti;

La Direzione di **Fratelli Cosulich** anche nell’ambito del Sistema Gestione Qualità applica i valori sopra citati nello svolgimento dei seguenti servizi:

- **A**genzia **M**arittima
- **C**atering
- **M**anning

In conseguenza di ciò la Direzione di **Fratelli Cosulich** si impegna quindi, a:

**A**ssumere le proprie responsabilità per i risultati ottenuti (positivi o negativi) mantenendo un rapporto di fiducia con i nostri stakeholder. (**A**ccountability);

**I**nseguire sempre un miglioramento costante applicando la cultura del “*feedback*” attraverso un processo di segnalazioni reclami e reporting. (**A**ccountability);

**A**ssicurare che i comportamenti di ogni singolo dipendente nello svolgimento delle proprie attività sia adeguato e rispettoso di tutte le legislazioni vigenti e degli accordi contrattuali definiti. (**B**ehavior **R**ole **M**odel);

**G**arantire ed assicurare moralità nei comportamenti di ogni singolo dipendente. (**B**ehavior **R**ole **M**odel);

**R**icercare costantemente nuove soluzioni per rispondere alle richieste dei clienti e fissare nuovi obiettivi che permettano il miglioramento costante di tutta l’organizzazione con il coinvolgimento di tutto il personale. (**L**earning **M**indset);

**C**reare un ambiente lavorativo dove posso nascere relazioni collaborative tra i dipendenti, diffondere e sviluppare all'interno di tutta l'organizzazione la "cultura della qualità". (**T**eamwork);

**A**umentare le competenze e le professionalità del personale attraverso interventi formativi nella certezza che il tutto contribuisca ad aumentare il senso di appartenenza da sempre apprezzato e valorizzato. (**T**eamwork);

**M**ettere i nostri clienti al centro di tutte le nostre attività, monitorare le stesse per raggiungere sempre il più alto livello di efficacia ed efficienza. (**C**ustomer **F**ocus);

**V**alutare costantemente la soddisfazione dei nostri clienti. Attenzione al cliente significa essere ricettivi alle esigenze dei clienti e ricercare dei loro bisogni. (**C**ustomer **F**ocus);

Genova, 15 novembre 2024

La Direzione  
Fratelli Cosulich Spa