

## **POLITICA PER LA QUALITÀ AZIENDALE**

La Direzione della S.E.A. Spa, Hilton Sorrento Palace, è assolutamente consapevole che al fine di offrire ai propri clienti un servizio qualitativamente impeccabile, è indispensabile che gli indirizzi strategici dell'Organizzazione siano definiti in funzione del raggiungimento del massimo livello di soddisfazione dell'utente.

Essa riconosce che, nonostante l'Organizzazione operi sulla base di un Sistema di Gestione della Qualità basato sulla norma internazionale ISO 9001 da ormai vent'anni, solo un miglioramento continuo conduce a significativi vantaggi commerciali ed economici, soddisfacendo, nello stesso tempo, le aspettative dei propri Clienti e quelle del prestigioso brand alberghiero di cui è parte.

A tal fine, l'Organizzazione si impegna a fornire servizi conformi alle esigenze espresse dai portatori di interesse di riferimento, ad un livello qualitativo sempre maggiore, ricercando, in maniera costante, il miglioramento continuo dei propri processi aziendali, consapevoli che anche quelli con i quali l'utenza non ha rapporti diretti, in caso di mancato raggiungimento degli standard qualitativi richiesti potrebbero pregiudicare la qualità complessiva del servizio offerto alla propria clientela.

Il Cliente assume quindi un ruolo centrale per il raggiungimento degli obiettivi qualitativi assunti: ne deriva l'importanza di conoscerlo a fondo, così da erogargli servizi rispondenti alle sue richieste, ascoltando quelle esplicite e intuendo quelle implicite, per conseguire un sempre più elevato livello di soddisfazione.

Gli obiettivi principali e generali che la Direzione alberghiera, con questa politica, vuole porsi, sono essenzialmente:

- La fattiva partecipazione del personale interno al funzionamento e al miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità, di cui questo documento rappresenta la politica, e al miglioramento continuo delle prestazioni dell'Organizzazione, anche in termini di immagine e reputazione sul mercato alberghiero e congressuale.
- La soddisfazione di tutti i portatori di interesse, anche attraverso il rispetto di tutti gli impegni contrattuali e una cura attenta della comunicazione.
- Il rispetto, in un'ottica anche migliorativa, dei requisiti imposti dalla legislazione vigente soprattutto in materia di sicurezza sul lavoro, sicurezza informatica e tutela dell'ambiente.
- L'analisi dei propri processi aziendali mediante la definizione di indicatori di performance e il monitoraggio continuo degli stessi, finalizzato al raggiungimento degli obiettivi delle singole funzioni;
- La mitigazione dei rischi effettuata attraverso l'analisi della probabilità e degli impatti, nonché tramite l'adozione di opportune contromisure.
- La capacità di prendere decisioni strategiche sulla base di informazioni e dati oggettivi;
- La collaborazione con professionisti e consulenti che concorrano al raggiungimento di standard di qualità dell'Organizzazione sempre più elevati.

Il conseguimento di tali obiettivi accresce l'efficacia dei servizi erogati e rende la conseguente soddisfazione del Cliente il fattore differenziante in un mercato internazionale sempre più concorrenziale.

Il SGQ è soggetto a continui e sistematici riesami e miglioramenti e l'Azienda è impegnata in un efficace mantenimento della certificazione del proprio Sistema, in base alla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Sorrento, 01 settembre 2023

**Gian Mario Russo**  
amministratore delegato

