



GRIMALDI EUROMED S.p.A.

Company of Grimaldi Group S.p.A. - Palermo

Registered Office: Via Emerico Amari, 8 90139 Palermo, Italy - Share Capital € 120.000.000 full paid-up
Register of Company of Palermo, Fiscal Code 00278730825 and VAT n° IT00278730825
Company with a sole shareholder

PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNUALE

Napoli 30/03/2023

In data 30/03/2023 La società Grimaldi Euromed con la partecipazione dei dipartimenti Usqua, Upassengerclaims, Dircom short sea, Uhotel, Utec e Upax si è riunita per revisionare la carta dei Servizi, aggiornare la tabella dei risultati degli indicatori di qualità relativi all'anno di esercizio 2022 e preparato il piano annuale di miglioramento per l'anno 2023.

La mission della Compagnia è fornire servizi efficienti, affidabili, innovativi e di alta qualità per il trasporto marittimo di passeggeri e merci perseguendo un processo costante di identificazione dei bisogni e delle aspettative dei propri clienti. La Compagnia è dedita alla ricerca dell'eccellenza, alla responsabilità sociale ed a soluzioni di trasporto che promuovano una mobilità ambientalmente sostenibile. Tali obiettivi sono stabili per le linee in convenzione pubbliche nella carta dei Servizi.

Nel Corso dell'anno 2022 tutti gli indicatori sono migliorati raggiungendo ottimi risultati rispetto lo scorso anno. La Compagnia, nell'ottica di un continuo miglioramento, fissa per il 2023, un target di miglioramento pari ad un incremento dei risultati ottenuti nei seguenti indicatori del 2% rispetto ai risultati raggiunti nel corso dell'anno passato.

Si riportano di seguito gli indicatori esaminati e previsti dalla carta dei servizi:

- a) Percezione complessiva della sicurezza
- b) Percezione complessiva della sicurezza personale e patrimoniale
- c) Percezione complessiva della regolarità/puntualità del servizio
- d) Percezione complessiva del livello di pulizia
- e) Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio
- f) Percezione complessiva della fruibilità servizi aggiuntivi
- g) Percezione complessiva della fruibilità servizi per i PMR
- h) Percezione complessiva della fruibilità delle informazioni
- i) Percezione complessiva del personale addetto all'accoglienza
- l) Percezione complessiva del livello di servizio nelle operazioni di sportello
- m) Percezione complessiva dell'integrazione modale
- n) Percezione complessiva dell'attenzione all'ambiente