

E' in distribuzione la Carta dei Servizi dell'Aeroporto Internazionale di Napoli

E' in distribuzione all'interno dell'aerostazione **l'edizione 2003 della Carta dei Servizi**, il più importante strumento di verifica, a disposizione del passeggero, del livello qualitativo dei servizi e delle infrastrutture offerti dal gestore aeroportuale.

La Carta stabilisce i tempi e le modalità di erogazione di tutti i servizi forniti sia dal gestore che dagli altri operatori aeroportuali (comfort all'interno dell'aeroporto, informazioni, controlli di sicurezza, tempi di attesa al check in, riconsegna bagagli) e contiene tutti gli indicatori di qualità (vedi tabelle su: regolarità del servizio, servizi di informazione al pubblico, aspetti relazionali e comportamentali ecc.) che Gesac – società di gestione dello scalo di Napoli - si impegna a rispettare.

La pubblicazione rappresenta la principale modalità di confronto con il Cliente, che è invitato ad esprimere suggerimenti e commenti tesi a migliorare il livello di qualità dei servizi offerti. Lo standard qualitativo viene, attraverso un apposito Sistema di Qualità (*Quality of Service Monitor*: interviste ai passeggeri e *Quality Control System*: misurazioni giornaliere di alcuni indicatori), costantemente verificato allo scopo di individuare le aree deboli ed i servizi che hanno invece riscontrato la piena soddisfazione del cliente.

Più che buono il livello di gradimento dei passeggeri dello scalo di Napoli per l'anno 2002/03. E' stato registrato infatti **un risultato complessivo di 4,12 su una scala di valutazione da 1 (pessimo) a 5 (eccellente)**. Da segnalare a tale proposito alcuni indicatori di qualità che hanno raggiunto, lo scorso anno, una performance particolarmente elevata quali la professionalità e cortesia del personale ed il servizio di controllo sicurezza dei passeggeri in partenza.

Perseguire l'eccellenza nella qualità dei servizi rappresenta per Gesac una priorità assoluta coerente con la *mission* aziendale che consiste nel rendere l'Aeroporto Internazionale di Napoli il migliore in Italia per sicurezza, tutela dell'ambiente e qualità del servizio.

Anche quest'anno all'opuscolo è allegata l'utile "**Guida dei servizi**" che contiene informazioni su numeri utili, consigli di viaggio (oggetti non ammessi a bordo, peso bagagli consentito, ecc.) e principali collegamenti con la città.

Per ricevere l'edizione 2003 della Carta dei Servizi basta richiederla a: Gesac BAA Customer Service Management – Viale F. Ruffo di Calabria 80144 Napoli - tel. 081-7896.259 / e-mail: customer_service@gesac.it oppure scaricare la Carta direttamente dal sito all'indirizzo: www.gesac.it/carta_servizi.