

MODULO PQ/02 – POLITICA PER LA QUALITA'

L'azienda CVV viaggi di Bolzonella opera come soggetto privato nel settore del turismo e dell'organizzazione di diverse tipologie di viaggi e prodotti turistici in rispetto delle normative di legge oppure a riferimenti di qualità interni. La politica della qualità è base fondamentale del sistema di gestione qualità e viene applicata, perseguita e mantenuta nella sede aziendale.

L'azienda si impegna a:

- **Garantire nelle proprie attività il rispetto dei requisiti previsti nella norma UNI EN ISO 9001:2015;**
- **Gestire le attività e l'organizzazione di soggiorni di studio all'estero secondo i requisiti previsti nella norma UNI EN 14804;**
- **Assicurare il rispetto delle disposizioni normative e legislative vigenti nel settore di attività ed eventuali altre fonti legislative e regolamenti applicabili;**
- **Garantire e perseguire con tutti i mezzi a disposizione e con le proprie attività la soddisfazione del cliente;**
- **Garantire il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità;**
- garantire uno standard qualitativo dei servizi mediante l'utilizzo di aggiornate e moderne tecnologie per le attività di pianificazione e realizzazione dei viaggi al fine di offrire un prodotto di qualità al cliente;
- l'adozione di tutte le misure necessarie per garantire l'integrità del sistema a fronte di cambiamenti o modifiche interne o esterne all'azienda;
- offrire un servizio completo al cliente assicurando tutta l'assistenza di cui il cliente ha bisogno nelle varie fasi del servizio;
- garantire ai clienti il massimo delle proprie disponibilità professionali e tecniche attuando una politica di formazione e preparazione tecnica continua del proprio personale;
- mantenere, data la particolare natura dei rapporti tra clienti e fornitore, il vincolo di segretezza per tutte le informazioni acquisite nella funzione del proprio servizio e comunicare le informazioni riguardanti le attività effettuate presso i propri clienti esclusivamente alla Direzione Aziendale o personale delegato;
- garantire la qualità dei propri servizi adottando un sistema di gestione volto a misurare la qualità delle prestazioni in relazione alle esigenze dei propri clienti adottando, qualora necessario, le misure di correzione o applicazione di procedure correttive;
- definire e perseguire degli obiettivi per la qualità oggettivi e misurabili;
- garantire l'impegno e le risorse necessarie per il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso;
- di perseguire una buona pratica professionale del personale (responsabile e non);
- Promuovere la formazione interna del personale atta ad illustrare e familiarizzare con la documentazione sulla qualità, documenti tecnici e procedure del sistema utilizzata dall'azienda;

Il sistema di gestione, finalizzato ad ottenere qualità e competenza nel servizio offerto, viene costantemente, verificato, monitorato e riesaminato. Annualmente l'azienda traccia direttive e obiettivi per il perseguimento di un sempre più alto di soddisfazione dei clienti e di qualità di servizio.

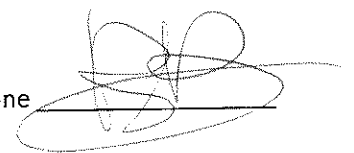
La Direzione ha l'autorità per attivare quanto necessario per raggiungere gli obiettivi prefissati, mentre il Responsabile della Qualità ha l'autorità di verificare che il Sistema Procedurale sia adeguato alla normativa di riferimento e sia correttamente applicato.

La direzione assicura inoltre che qualora si evidenziano delle situazioni particolarmente critiche che modificano il sistema di gestione, l'integrità dello stesso sia mantenuta. Quest'ultima è perseguibile inizialmente dalla nomina di deleghe alle responsabilità ed alle mansioni e qualora necessario con la definizione di specifici piani per la gestione del cambiamento.

in seguito a pianificazione con un "piano di mantenimento della soddisfazione dei requisiti di sistema" ed in caso di eventi straordinari con "provvedimenti eccezionali della direzione" l'integrità di sistema è mantenuta.

Data, 21/08/21

La Direzione



Rev. 00/2021 Pag. 1 a 1