



***POLITICA  
PER LA QUALITA'***

***FC VIAGGI S.R.L.S***



Il Top Management della FC VIAGGI S.R.L.S si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente .

In particolare la soddisfazione del cliente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti :

### **PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI AGENZIA VIAGGI E TOUR OPERATOR**

La soddisfazione del cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Il Top Management fa propri i principi di gestione della qualità di cui al punto 0.2 della norma **UNI EN ISO 9000:2015**. La politica della qualità della FC VIAGGI S.R.L.S s'incentra proprio sui suddetti principi che devono essere seguiti dall'intera organizzazione per il perseguire il miglioramento delle prestazioni.

Tali principi sono, quindi:

- **Orientamento al cliente:** le organizzazioni dipendono dai propri clienti e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.
- **Leadership:** i capi stabiliscono unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione. Essi dovrebbero creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.
- **Coinvolgimento del personale:** le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione:
- **Approccio per processi:** un risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza quando le relative attività e risorse sono gestite come un processo.
- **Approccio sistemico alla gestione:** identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.
- **Miglioramento continuo:** il miglioramento continuo delle prestazioni complessive dovrebbe essere un obiettivo permanente dell'organizzazione;
- **Decisioni basate su dati di fatto:** le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e informazioni.
- **Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori:** un'organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.



FC VIAGGI S.R.L.S si pone i seguenti obiettivi:

- ❑ **L'ulteriore consolidamento della posizione sul mercato** creando una politica di mantenimento vista la crisi che il territorio in cui opera è in forte crisi;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (clienti, utenti, fornitori):** ciò attraverso il rispetto delle clausole contrattuali, in particolare della qualità del lavoro, dei tempi e termini di consegna dell'opera e più in generale di tutti gli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- ❑ **La soddisfazione e la gratificazione del personale:** rispetto dei diritti dei collaboratori e dei lavoratori e continua qualificazione e formazione professionale;
- ❑ **Il rispetto di tutte le normative cogenti;**
- ❑ **Adeguare l'impostazione del proprio sistema gestionale** ai mutamenti che potranno verificarsi sia all'interno sia all'esterno dell'azienda.

Implicitamente, questi obiettivi comportano un impegno e un aggiornamento continuo sia nel modo di soddisfare le esigenze delle parti interessate, sia nell'adeguamento dei processi, mantenendo livelli di qualità e affidabilità in linea alle tendenze ed esigenze del mercato.

Gli Obiettivi indicati, infatti, non sono chiaramente realizzabili una volta per sempre, ma devono essere perseguiti con metodicità e costanza e con la consapevolezza che la Politica del miglioramento continuo richiede uno sforzo e un atteggiamento positivo da parte della Direzione, oltre che la piena e dedita collaborazione di tutto il personale.

La Direzione Generale, allo scopo di perseguire i suddetti obiettivi, avrà un ruolo proattivo nella promozione e nella guida di tutte le azioni che porteranno al raggiungimento degli obiettivi suddetti. Saranno promosse, infatti, attività di:

- Sensibilizzazione;
- Informazione;
- Formazione e addestramento;
- Comunicazione;
- Coinvolgimento;

a tutti i livelli aziendali con lo scopo di sensibilizzare e rendere informato e coinvolto tutto il personale che lavora sotto il controllo della **FC VIAGGI S.R.L.S**, nei confronti delle problematiche in tema di qualità.

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un Azienda focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

**POLICORO (MT) , 09/08/2023**

*Firma*

**FC VIAGGI T.O. SRLS**  
Via Corinto, 3/5  
75025 POLICORO (MT)  
P. IVA 01359940719