POLITICA PER LA QUALITÀ

La Qualità ha sempre rappresentato un punto di riferimento nella storia della INTER-STUDIOVIAGGI ed oggi, in presenza di un mercato estremamente competitivo, ancora di più rappresenta il mezzo per garantire la soddisfazione del Cliente, attraverso l'individuazione delle sue esigenze, la soluzione dei suoi problemi e l'incontro delle sue aspettative.
La Direzione della INTER-STUDIOVIAGGI ha attuato un programma di interventi per mantenere il proprio Sistema di Qualità ai livelli previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14804:2005, con i seguenti obiettivi:

1. Interpretare correttamente le richieste dei clienti attuali e potenziali e formulare di conseguenza i programmi di viaggio e di soggiorno, differenziandoli in rapporto ai diversi segmenti di clienti

2. Assicurare che i servizi forniti siano conformi alle offerte fatte e che queste siano trasparenti

3. Mantenere un alto livello di soddisfazione dei clienti, fidelizzando i clienti stessi

4. Tenere sotto controllo la già accurata selezione dei fornitori (vettori, alberghi, servizi, corrispondenti locali) quale elemento di garanzia verso i clienti

5. Intervenire tempestivamente nei casi di inconvenienti, dovuti sia a non conformità dei servizi prestati, sia a fattori esterni, prevedibili e non. Gestire con tempestività gli eventuali reclami dei clienti

6. Assistere costantemente il cliente dalla partenza al rientro

7. Garantire la sicurezza del cliente

8. Far crescere professionalmente i propri collaboratori e creare internamente un clima favorevole al lavoro di squadra. Con questa finalità l'Azienda predilige l'assunzione di Personale lavorativo a tempo indeterminato riducendo al minimo indispensabile le collaborazioni brevi "stagionali".

9. Mantenere la qualità dell'immagine propria della Società presso la clientela attuale e potenziale

10. Tenere il sistema qualità sotto continuo controllo, effettuando direttamente un esame periodico su tutte le procedure in atto;

11. Verificare il raggiungimento degli obiettivi quantitativi definiti attraverso la pianificazione della qualità

12. Miglioramento della soddisfazione e della fiducia di tutte le Parti Interessate (Fornitori, banche, collettività, etc.) attraverso il monitoraggi, aggiornamento ed il rispetto delle Leggi e delle normative cogenti applicabili

13. ISV, sensibile ai temi ambientali, si adopera per mettere in atto sistemi e comportamenti virtuosi in particolare per quanto riguarda la riduzione del consumo di carta e toner; la raccolta e lo smaltimento differenziato dei rifiuti RSU e speciali, e la riduzione di emissioni e inquinanti.

14. Favorire un ambiente di lavoro inclusivo, che garantisca pari opportunità e che non tolleri nessuna forma di abuso fisico, verbale o digitale.

La qualità vede coinvolto ogni livello aziendale:

l'Amministratore Unico., che ne è responsabile ultimo e che fornisce adeguate risorse, definisce i ruoli e promuove la qualità come obiettivo fondamentale per tutti i dipendenti;
I responsabili di settore garantiscono che il Sistema Qualità sia effettivamente conosciuto ed applicato nelle aree di loro competenza;
Ciascun dipendente, che è responsabile della qualità del proprio lavoro e della soddisfazione dei committenti, anche interni all'azienda.

L'Amministratore Unico chiede a tutto il personale la più ampia collaborazione per mantenere e migliorare l'attuale Sistema Qualità e mettere in atto tutto quanto contenuto nei documenti (Procedure, Istruzioni Operative, etc.).