POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione Generale (DIR) dell'Organizzazione **AGENZIA VIAGGI e TURISMO TIGULLIO, di MARCONE F. & G. s.r.l.** è consapevole che il mercato manifesta crescenti esigenze di prestazioni, qualità, affidabilità, sicurezza, di contenimento dei prezzi, di rispetto delle consegne e professionalità.

Essa è altresì convinta dell'assoluta necessità di dare risposta positiva e concreta a tali esigenze e pertanto intende affrontare le problematiche della Qualità attraverso l'uso di adeguati strumenti operativi, la creazione di un ambiente idoneo al corretto svolgimento delle attività e la responsabilizzazione coordinata di coloro che svolgono i compiti relativi.

Obiettivo della Politica per la Qualità dell'Organizzazione è fare in modo che tutte le attività aziendali siano svolte con particolare dedizione alla Qualità, avendo tra gli obiettivi di tale politica:

- accogliere e soddisfare le aspettative e le necessità dei Clienti, sotto forma di requisiti contrattuali specificati o impliciti;
- l'aumento del grado di soddisfazione del Cliente, verificandolo attraverso la riduzione degli eventuali reclami e dei contenziosi, l'analisi degli eventuali questionari inviati in tal senso ai Clienti, le note di credito emesse, ecc.;
- la riduzione dei costi della "non Qualità", intendendo la riduzione dei costi dovuti alle Non Conformità, alla ripetizione dei servizi, ecc.;
- l'aumento del fatturato;
- l'aumento del profitto aziendale.

E' politica dell'Organizzazione **AGENZIA VIAGGI e TURISMO TIGULLIO, di MARCONE F. & G. s.r.l.**, nell'offrire i propri servizi, raggiungere e mantenere il livello di Qualità prefissato e riscuotere la fiducia del Cliente non solo per il valore intrinseco del servizio erogato.

Il successo economico di una Società dipende, per la massima parte, dalla Qualità dei suoi servizi, dato che un difetto conduce non solo ad una correzione e a costi di compensazione o garanzia, ma può anche significare responsabilità legale per danni o perdita di immagine e di mercato.

Per conseguire questo obiettivo l'Organizzazione **AGENZIA VIAGGI e TURISMO TIGULLIO, di MARCONE F. & G. s.r.l.**, ha stabilito e mantiene un Sistema Qualità perfettamente integrato nel proprio Sistema di Gestione aziendale, efficiente e adeguato ai requisiti richiesti e basato sui seguenti principi generali:

- assoluto rispetto delle Leggi vigenti, delle Normative e dei requisiti contrattuali.
- continuo miglioramento della Qualità del servizio reso al Cliente, con l'obiettivo di evitare il verificarsi di reclami o contenziosi;
- ottimizzazione dei processi aziendali;
- verificare periodicamente l'analisi del contesto nel quale opera l'Organizzazione, le parti interessate e la valutazione dei rischi aziendali, così come i possibili cambiamenti dei fattori esterni ed esterni sul Sistema Qualità;
- promozione e diffusione della mentalità del miglioramento continuo all'interno della struttura dell'Organizzazione e presso i Fornitori;
- preferenza per la prevenzione più che per l'eliminazione a posteriori della difettosità;
- evidenziare la sensibilità aziendale nei confronti dei Cambiamenti Climatici, perseguendo le possibilità/opportunità di risparmio energetico;
- nessun compromesso in merito alla sicurezza del servizio e delle attività correlate;
- responsabilizzazione individuale ad ogni livello aziendale in merito alla qualità delle attività di competenza e diffusione dell'informazione e della formazione a tutti i livelli;

- responsabilizzazione del Personale sulla necessità di assicurare la conformità del lavoro svolto alle specifiche relative, considerando “Cliente” colui che fruisce del risultato di detto lavoro, sia all’interno della struttura dell’Organizzazione che al di fuori di questa.

La Direzione Generale (DIR), al fine di garantire che l’espletamento di tutte le attività ottemperi alla Politica della Qualità definita, ha conferito al Servizio Qualità (QUA) l’incarico di formalizzare, in modo coerente, il Sistema Qualità attraverso il presente Manuale della Qualità e le Procedure Operative e Gestionali, controllandone l’applicazione in termini di efficacia ed efficienza.

La Direzione Generale (DIR) è consapevole che il conseguimento degli obiettivi di Qualità sopra definiti è una responsabilità interdisciplinare che coinvolge ogni funzione aziendale nell’ambito delle proprie competenze e responsabilità all’interno del Sistema Qualità implementato e per questo si impegna affinchè il Manuale della Qualità e l’altra documentazione correlata sia diffuso, compreso e sostenuto a tutti i livelli.

Il Sistema Qualità implementato dalla Direzione dell’Organizzazione **AGENZIA VIAGGI e TURISMO TIGULLIO, di MARCONE F. & G. s.r.l.** risulta conforme alle prescrizioni della Normativa di riferimento:

UNI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la Qualità - requisiti”.

L’Organizzazione non possiede una funzione di progettazione tecnica al proprio interno ma utilizza, nell’erogazione dei propri servizi, le prescrizioni e indicazioni fornite dai Clienti.

E’ opportuno ricordare, in ultimo, che il presente Manuale della Qualità ha lo scopo di definire, ad alto livello, come l’Organizzazione opera normalmente, in assenza di particolari prescrizioni contrattuali: è evidente però che il Sistema Qualità descritto potrà subire personalizzazioni più o meno sensibili in funzione di esigenze contrattuali specifiche che, per poter essere accettate, non dovranno comportare comunque stravolgimenti nelle linee guida e nella Politica aziendale per la Qualità.

Chiavari (GE), 26 Gennaio 2026

La Direzione Generale dell’Organizzazione

AGENZIA VIAGGI e TURISMO TIGULLIO
di MARCONE F. & G. s.r.l.

Nota: il presente documento, indicante la Politica della Qualità di AGENZIA VIAGGI e TURISMO TIGULLIO, di MARCONE F. & G. s.r.l., viene affisso nella Sede aziendale e inserito nel Sito Web, per evidenza a tutto il Personale dipendente e agli Enti esterni (Clienti, Fornitori, ecc).