

POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Azienda riconosce la necessità di saper identificare, capire e soddisfare le aspettative e le esigenze del Cliente e delle altre parti interessate. Per questa ragione indirizza le proprie attività e processi verso il miglioramento continuo, ottemperando ai requisiti relativi ai servizi erogati, garantendo la disponibilità delle risorse, coerentemente con l'impostazione strategica individuata dalla Direzione.

L'Azienda riconosce che gli elementi premianti per essere scelti ed apprezzati dai Clienti sono:

Relazione	Efficienza	Qualità	Prezzo	Affidabilità	Prestazioni	Immagine
------------------	-------------------	----------------	---------------	---------------------	--------------------	-----------------

In particolare, dal riesame periodico dell'analisi del contesto nel quale opera, dalla comprensione delle esigenze e delle aspettative del Cliente e delle parti interessate e dall'analisi dei rischi e delle opportunità svolte, ha fissato per **l'anno 2023** i seguenti obiettivi di qualità:

N	Fattori	Parti Interessate	Requisiti	Obiettivi VS	Obiettivi TO
1	Esterno	PPAA	1 Rispetto della normativa	100%	100%
2	Esterno	Collaboratori esterni	2.1. Correttezza nei pagamenti	100 % degli importi pattuiti	100 % degli importi pattuiti
			2.2 Regolarità nei pagamenti	98 % entro il 30 Ottobre	60% entro 90 giorni df
3	Esterno	Clienti	3.1 Rispetto dei requisiti contrattuali	100% dei clienti	100% dei clienti
			3.2 Qualità nei contenuti del servizio offerto	Ottima > 85%	Ottima > 85%
			3.3 Rimborsi entro la ricezione dell'Iban	100% degli aventi diritto entro 30 giorni	100% degli aventi diritto entro 60 giorni
4	Esterno	Fornitori	4.1 Stabilità della collaborazione	90% dei fornitori	80% dei fornitori
			4.2 Correttezza dell'importo nei pagamenti	90% dei fornitori	90% dei fornitori
			4.3 Regolarità nei tempi dei pagamenti	85% dei fornitori	80% dei fornitori
5	Interno	Proprietari	5 Garanzia di utili e copertura delle spese	MOL > 3%	MOL > 10%
6	Interno	Lavoratori	6.1 Stabilità del lavoro	Risorse umane in DB > 80%	Risorse umane in DB > 80%
			6.2 Rispetto dello stipendio	100%	100%
			6.3 Lavoro di squadra	Positivo > di 85%	Positivo > di 85%

Per essere raggiunti, i suddetti obiettivi richiedono impegno e collaborazione quotidiane da parte di tutti nei seguenti termini:

- comprendere le aspettative del Cliente e delle parti interessate;
- offrire al Cliente tutta la propria capacità di “problem solving” per rispondere ai bisogni;
- assolvere responsabilmente le funzioni previste e le mansioni assegnate a ciascuno membro dell’organizzazione, considerando come proprio cliente il collega che è a valle nello svolgimento di qualsiasi attività e considerando fornitore colui che è a monte;
- individuare sempre e con precisione le componenti della proposta di valore (customer value proposition) e la qualità attesa e percepita dal Cliente;
- quotare il giusto prezzo valorizzando le componenti di prodotto e di servizio;
- mantenere costantemente aggiornato il proprio know-how, per essere in grado di offrire al Cliente il meglio;
- misurare costantemente il livello di fidelizzazione;;
- ottenere, attraverso l’oculata gestione delle risorse disponibili, sufficiente reddito anche per sostenere investimenti di sviluppo;

La Direzione, per raggiungere questi obiettivi, si propone di promuovere, sviluppare e supportare le attività connesse al:

- coinvolgimento del personale;
- formazione a tutti i livelli aziendali anche attraverso la partecipazione a eventi espositivi formativi;
- creazione dei corretti canali di informazione all’interno e all’esterno dell’Azienda;
- promozione e diffusione della mentalità del miglioramento anche presso i fornitori;
- definizione di adeguati investimenti per un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma di riferimento.

Nello svolgimento della propria missione l’Azienda si impegna:

- verso i clienti, a elaborare una proposta di valore fornendo prodotti e servizi rispondenti ai requisiti contrattuali e cogenti, a dimostrare trasparenza ed affidabilità, ad assicurare la qualità a prezzi competitivi, anche attraverso l’analisi ed il contenimento dei costi;
- verso i fornitori, a favorire una proficua collaborazione in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del prodotto e del servizio richiesto dal Cliente;
- verso i dipendenti a incoraggiare la crescita ed il senso di responsabilità, a garantire rapporti professionali proficui e sereni ed un ambiente di lavoro salubre, sicuro e soddisfacente.

Roma 11 Gennaio 2023

Per la Direzione, _____

MERIDIANO VIAGGI e TURISMO SpA
Via Mentana, 2/b - 00185 Roma
Part. IVA 00932741002