



## POLITICA DELLA QUALITÀ

data 09/06/2017

Pagina 1 di 2

Cervino S.p.A. è azienda leader nell'offerta di servizi sciistici, nella gestione di impianti, piste e strutture sciistiche connesse del panorama sciistico nazionale e internazionale

Cervino S.p.A. attraverso l'erogazione dei propri servizi ha come obiettivo quello di perseguire e garantire nel tempo il miglioramento della Soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate.

Per raggiungere tale obiettivo Cervino S.p.A. attua un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001 edizione corrente, che sovrintende a tutte le attività aziendali, nel rispetto delle leggi e norme tecniche che regolano il settore, che consente di affrontare rischi e opportunità associate al contesto e agli obiettivi che intende perseguire e garantire nel tempo.

Cervino S.p.A. considera il Sistema di Gestione Qualità, elemento basilare della gestione aziendale e si impegna ad attuarlo, sostenerlo e migliorarlo.:

La Direzione crede fermamente nei benefici derivanti dall'attuazione del proprio sistema di gestione quali:

- la capacità di fornire con regolarità servizi sciistici che soddisfino i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili;
- facilitare le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate (azionisti, dipendenti, ecc.);
- affrontare rischi e cogliere le opportunità associate al suo contesto e ai suoi obiettivi;
- la capacità di dimostrare la conformità ai requisiti specificati del sistema di gestione per la qualità.

La Direzione lavora per il raggiungimento degli obiettivi prefissati in collaborazione con la funzione Gestione Qualità e con tutta la struttura aziendale, fornendo le risorse e gli strumenti necessari.

La Qualità dei servizi di Cervino S.p.A. dipende principalmente dal modo in cui essi sono stati ideati, sviluppati e realizzati e dalla capacità di soddisfare le esigenze dei clienti: occorre quindi unire gli sforzi e adoperarsi per realizzare una strategia comune.

Questo documento ha lo scopo di guidare le riflessioni ed i comportamenti di tutti noi.



## POLITICA DELLA QUALITÀ

data 09/06/2017

Pagina 2 di 2

Cervino S.p.A. desidera:

- **Realizzare** ed **erogare** i propri servizi in ottica del miglioramento continuo;
- **Soddisfare** al meglio le esigenze dei propri Clienti;
- **Migliorare** la propria competitività facendo leva sulle proprie capacità di pianificazione, realizzazione ed erogazione;
- **Essere** competitiva rinnovando gli impianti di risalita, e i servizi offerti;
- **Consolidare** e **rafforzare** la propria immagine nel settore del turismo;
- **Organizzare** e **coordinare** le proprie risorse interne e esterne per il coinvolgimento continuo del personale orientato al servizio dei clienti;
- **Raggiungere** un livello di **comunicazione** adeguato, e in continuo miglioramento, all'interno dell'azienda e verso i Clienti in modo tale da garantire la qualità del servizio erogato e delle informazioni diffuse;
- **Mantenere** un alto livello di competenze del proprio personale attraverso un continuo processo formativo;
- **Coinvolgere** i fornitori nel proprio programma di crescita.

Per raggiungere e mantenere questi obiettivi bisogna perseguire:

- **eccellenza** dei servizi;
- **trasparenza** dei comportamenti;
- **correttezza** professionale;
- **disponibilità** totale nei confronti del cliente;
- senso di **responsabilità** e di **appartenenza** all'azienda;
- spirito **costruttivo** nella risoluzione dei problemi;
- **condivisione** del successo.

Cervino S.p.A.  
Il Presidente  
Federico MAQUIGNAZ