

## **POLITYKA JAKOŚCI BIURA PODRÓŻY SZARPIE TRAVEL SPÓŁKI Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SP.K.**

Rosnące wymagania klientów, staranie o utrzymanie wypracowanej pozycji na rynku w branży turystycznej oraz potrzeba pozyskiwania nowych klientów wymagają wdrożenia, utrzymywania i doskonalenia systemu zarządzania jakością opartego na normie **PN-EN ISO 9001:2009**. Jakość oznacza pełne zaspokojenie potrzeb i oczekiwań klienta, w zgodzie z wymaganiami prawa. Tak sprecyzowane pojęcie jakości jest zobowiązaniem Zarządu SZARPIE TRAVEL i podstawowym zadaniem każdego pracownika SZARPIE TRAVEL.

Mając na uwadze spełnienie oczekiwań klientów przyjęliśmy następujące **cele**, do których konsekwentnie dążymy:

- Oferowanie klientom naszych usług na najwyższym poziomie,
- Rozszerzanie oferty którą świadczymy,
- Zdobywanie zaufania i zadowolenia klientów z poziomu świadczonych usług,
- Dbanie o dobry wizerunek firmy i jego promowanie.

Realizacji założonych celów mają służyć podejmowane **działania**:

- Doskonalenie usług w oparciu o aktualne potrzeby klientów,
- Identyfikacja pracowników z celami firmy,
- Stała analiza nowych rozwiązań pod kątem ich przydatności w procesie podnoszenia jakości,
- Udoskonalanie struktury organizacyjnej,
- Doskonalenie wewnętrznego systemu zarządzania przepływem pracy i dokumentów,
- Wprowadzanie standardów i nadzór nad przebiegiem i dokumentowaniem procesów,
- Ciągłe podwyższanie i rozszerzanie kwalifikacji pracowników poprzez efektywny system szkoleń zewnętrznych i wewnętrznych.

**NASZA MISJA TO:**

**URZECZYWISTNIAMY WASZE MARZENIA**