



Italia

# CERTIFICATO

Nr 50 100 8052 - Rev. 03

Si attesta che / This is to certify that

IL SISTEMA QUALITÀ DI  
THE QUALITY SYSTEM OF

## ENTE TURISMO ALBA BRA LANGHE E ROERO Società Consortile a Responsabilità Limitata

SEDE LEGALE E OPERATIVA:  
REGISTERED OFFICE AND OPERATIONAL SITE:

PIAZZA RISORGIMENTO 2  
I-12051 ALBA (CN)

È CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMA  
HAS BEEN FOUND TO COMPLY WITH THE REQUIREMENTS OF

**UNI EN ISO 9001:2008**

QUESTO CERTIFICATO È VALIDO PER IL SEGUENTE CAMPO DI APPLICAZIONE  
THIS CERTIFICATE IS VALID FOR THE FOLLOWING SCOPE

**Erogazione di servizi di accoglienza ed informazione turistica nell'ambito territoriale (IAF 39, 35)**

**Provision of hospitality and tourist information services in the area of competence (IAF 39, 35)**



SGQN N° 049A SSI N° 005G PRD N° 081B  
SGAN N° 018D ITX N° 001L ISP N° 057E  
SCR N° 009F PRS N° 077C LAB N° 0076

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento  
EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Per l'Organismo di Certificazione  
For the Certification Body  
TÜV Italia S.r.l.

Claus Spallinger  
Direttore Systems & Compliance

Validità / Validity

Dal / From: 2014-09-25

Al / To: 2017-09-24

Data emissione / Printing Date

2014-11-03

PRIMA CERTIFICAZIONE / FIRST CERTIFICATION: 2008-09-24

"LA VALIDITÀ DEL PRESENTE CERTIFICATO È SUBORDINATA A SORVEGLIANZA PERIODICA A 12 MESI E AL RIESAME COMPLETO DEL SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE CON PERIODICITÀ TRIENNALE"

"THE VALIDITY OF THE PRESENT CERTIFICATE DEPENDS ON THE ANNUAL SURVEILLANCE EVERY 12 MONTHS AND ON THE COMPLETE REVIEW OF COMPANY'S MANAGEMENT SYSTEM AFTER THREE-YEARS"

ZERTIFIKAT ◆ CERTIFICATE ◆ 認證證書 ◆ CERTIFICADO ◆ CERTIFICAT

## **POLITICA PER LA QUALITA'** **dell'ENTE TURISMO ALBA BRA LANGHE E ROERO**

Il Consiglio di amministrazione dell'**ENTE TURISMO ALBA BRA LANGHE E ROERO** (di seguito indicato con il termine "Direzione") è convinto della necessità di definire e mantenere un Sistema di Gestione della Qualità. Tale sistema dovrà essere applicato a tutte le attività direttamente o indirettamente necessarie all'erogazione del "*Servizio di accoglienza ed informazione turistica nell'ambito territoriale di competenza da parte dell'ufficio turistico di Alba (CN)*".

Alla luce di tali considerazioni la strategia per la qualità si delinea attraverso le seguenti azioni:

- Assicurare che i requisiti del Cliente e quelli cogenti siano individuati, definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione del Cliente (turista o operatore professionale) con particolare impegno per il raggiungimento di un elevato standard qualitativo del servizio di accoglienza ed informazione turistica in termini di:
  - o *rapidità, precisione ed esaustività nella risposta ad una richiesta di informazioni o documentazione,*
  - o *cortesia, competenza e professionalità del personale addetto al servizio,*
  - o *adeguatezza della struttura e della dotazione dell'ufficio turistico,*
  - o *accessibilità al servizio in termini di periodo ed orario di apertura,*
  - o *qualità dell'informazione turistica diffusa a mezzo web, pubblicazioni cartacee, formato digitale, privilegiando la comunicazione digitale tramite mezzi informatici e nuovi canali di comunicazione (social network),*
  - o *comunicazione agli operatori turistici del territorio per divulgare iniziative e eventi al fine di potenziare le informazioni rivolte ai turisti;*
- Introdurre, sviluppare e seguire un sistema di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema della gestione della Qualità;
- Definire e tornare periodicamente sulla Politica e sugli obiettivi della qualità, riesaminandoli proprio nell'ottica di miglioramento continuo di cui al punto precedente.

Il Sistema della Gestione della Qualità è uno strumento che si affianca, integrandosi, agli altri già utilizzati dall'**ENTE TURISMO ALBA BRA LANGHE E ROERO**, così da aumentare il valore complessivo dell'offerta di servizio ai propri clienti e in generale aumentare il valore del lavoro svolto.

Per garantire l'adozione, il mantenimento e lo sviluppo del SGQ il Consiglio di Amministrazione si impegna a definire e mantenere le condizioni organizzative e relazionali migliori possibili.

Come primo passo la direzione cercherà di far comprendere ad ogni collaboratore (dipendente o collaboratore esterno continuativo), anche attraverso il supporto di questo documento, l'importanza della Politica per la Qualità.

**Il Direttore**  
**Mauro CARBONE**