

Il concetto fondamentale che guida giornalmente le attività di KIA ORA VIAGGI e che porta alla soddisfazione del proprio cliente è:

**Non esiste un buon viaggio in assoluto,  
il buon viaggio è quello che incontra i sogni e le speranze del Cliente**

Questa idea di fondo si esprime attraverso il perseguimento costante dei seguenti aspetti:

- Mettere al centro il Cliente e le sue scelte, considerando che si sta lavorando con il tempo libero del Cliente e con quello che ritiene e deve diventare un bel ricordo, è essenziale capire senza ombra di dubbio la sua idea di viaggio;
- Proporre al Cliente non quello che secondo noi è bello e interessante, ma quello che Loro intendono bello e interessante, pur sottolineando eventuali criticità o peculiarità del territorio;
- Utilizzare la propria competenza e professionalità per offrire la migliore risposta alle esigenze del cliente, fargli evitare errori di valutazione e assisterlo in caso di problemi;
- Migliorare la propria consapevolezza attraverso la formazione continua in loco e la raccolta dei feedback al fine di poter trasmettere al cliente l'entusiasmo e le sensazioni per far sì che il cliente si fidi di Kia Ora Viaggi;
- Concentrarsi a migliorare con continuità i servizi e il sistema di gestione per la qualità, apportando sempre nuovi, attenti e piccoli aggiornamenti utilizzando i feedback;
- Informare il cliente circa le linee guida del turismo responsabile e dell'importanza di rispettare le caratteristiche del territorio con comportamenti adeguati nel rispetto delle popolazioni e della natura;
- Importante inoltre è effettuare il primo contatto al cliente nei tempi definiti e non avere reclami.
- Operare nel pieno rispetto dei requisiti della norma SA8000 in materia di: lavoro infantile, lavoro forzato e obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, pratiche disciplinari, orario di lavoro e retribuzione, unitamente all'adozione di un Codice Etico e al rispetto della Dichiarazione Universale dei diritti Umani, dei documenti ILO e di tutto ciò che è legato ai diritti umani;
- Favorire all'interno dell'azienda la diffusione di valori come l'uguaglianza, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la libertà, la collaborazione e la trasparenza.
- Coinvolgere i propri dipendenti facilitando la loro partecipazione attiva per l'applicazione della politica aziendale attraverso la costituzione di Comitati, composti da management e lavoratori, che valutano e propongono azioni correttive e di miglioramento del sistema in ambito sociale e di sicurezza.

La Direzione ha scelto di implementare e mantenere attivo un Sistema di Gestione Integrato e si impegna a rispettare i requisiti previsti dalle norme **UNI EN ISO 9001** e **SA8000**, per garantire con massima trasparenza il miglioramento continuo della professionalità nelle lavorazioni e nel servizio e il perseguimento di uno sviluppo delle attività eticamente sostenibile e condivisibile dai propri stakeholder.

La Direzione Aziendale è responsabile della diffusione, comprensione ed attuazione della Politica per la Qualità a tutte le funzioni che lavorano per la qualità all'interno dell'azienda. In occasione del Riesame della Direzione verifica l'idoneità della politica espressa, valutandone possibili aggiornamenti.

Riferimenti	Fax o sito internet	e.mail
Kia Ora srl	<a href="https://www.kiaoraviaggi.it/segnalazioni_sa8000">https://www.kiaoraviaggi.it/segnalazioni_sa8000</a> Tel: +39 041 5413751 Fax: +39 041 5088405	Email: <a href="mailto:sociale@kiaoraviaggi.it">sociale@kiaoraviaggi.it</a> Pec: <a href="mailto:kiaora@posta-legale.com">kiaora@posta-legale.com</a>
SAI - Social Accountability International 15 West 44th Street   New York, NY 10036	Phone: 212-684-1414   Fax. 212-684-1515 <a href="http://www.sa-intl.org">www.sa-intl.org</a>	<a href="mailto:info@sa-intl.org">info@sa-intl.org</a>
SAAS – Ente di accreditamento SA 15 west 44th Street, 6th Floor New York NY 10036 –	Fax (212) 684-1515 <a href="http://www.saasaccreditation.org">www.saasaccreditation.org</a>	<a href="mailto:saas@saasaccreditation.org">saas@saasaccreditation.org</a>
RINA Services S.p.A. – Ente di certificazione SA8000, Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy	TEL: +39 0105385750, SITO WEB: <a href="http://www.rina.org">www.rina.org</a>	<a href="mailto:info@rina.org">info@rina.org</a>