



POLITICA PER LA QUALITA' E LO SVILUPPO SOSTENIBILE
Secondo norme UNI EN ISO 9001: 2015 e UNI ISO 20121:2013

Redattore:
RSGI

Approvazione:
Direzione Generale

Pagina 1 di 2

POLITICA PER LA QUALITA' E LO SVILUPPO SOSTENIBILE DELLA SOCIETA' CARLSON WAGONLIT TRAVEL ITALIA

L'alta Direzione si impegna, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali, ed economiche, a perseguire e diffondere gli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi erogati ai clienti, con lo scopo di garantirne e di incrementarne la soddisfazione e, di conseguenza, accrescere la presenza di CWT sul mercato del Travel e dei Meetings & Events.

L'alta Direzione dimostra altresì il proprio impegno nei confronti di tutti gli stakeholder coinvolti attraverso un approccio che considera tutti gli aspetti normativi, economici, sociali, ambientali, di sicurezza individuale e pubblica, nel rispetto del valore prioritario della sostenibilità e del Responsible Business.

Ha inoltre esplicitato i propri principi fondamentali di sviluppo sostenibile in una dichiarazione di intenti e di valori su cui basare la pianificazione e l'organizzazione dei propri meeting ed eventi.

Nella definizione della Politica si è tenuto conto:

- delle linee guida definite dalla Corporate, in particolare per quanto concerne il Codice Etico e le Strategie e la Governance per un Business responsabile
- dei requisiti cogenti applicabili nazionali, comunitari e locali
- dei requisiti ritenuti indispensabili per l'organizzazione
- delle esigenze della Clientela e del contesto di mercato in cui CWT opera
- delle esigenze degli stakeholder coinvolti nei meeting e negli eventi organizzati da M&E
- delle modifiche del contesto internazionale e dei relativi impatti in occasione di episodi pandemici

L'Alta Direzione ha definito ed autorizzato questo documento, quadro di riferimento per l'individuazione ed il riesame degli obiettivi di qualità del servizio e di sviluppo sostenibile; lo rende noto e lo diffonde a tutti i soggetti dell'azienda, nonché a tutti coloro che lavorano per conto di essa.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di CWT Italia srl è conforme al modello ISO 9001:2015 con il seguente campo di applicazione:

"Attività di service provider per la gestione di viaggi per aziende ed istituzioni pubbliche e private e consulenza sullo spending. Progettazione, organizzazione, realizzazione e gestione di eventi aziendali, fiere, convegni e congressi".

Le attività svolte da CWT Italia srl, attraverso la sua divisione M&E, costituenti il campo di applicazione del Sistema di gestione sostenibile degli eventi, sono di seguito indicate:

"Progettazione, organizzazione, implementazione e gestione di eventi sostenibili come convention aziendali, eventi sportivi, fiere, conferenze, lanci di prodotti e congressi con un focus specifico sui settori di Moda, Sport e Farmaceutica nel pieno rispetto delle procedure di prevenzione del rischio epidemico / pandemico (es Covid-19)".

La Politica di seguito approvata è ritenuta appropriata alle finalità strategiche e allo scopo dell'organizzazione.

Ciò premesso l'Alta Direzione si impegna affinché:

1. sia rispettata ed applicata integralmente la legislazione nazionale, comunitaria e locale applicabile ai servizi erogati; siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti, nonché i requisiti che l'azienda ha sottoscritto volontariamente;
2. siano rispettate le linee guida definite dalla Corporate, in particolare per quanto concerne il Codice Etico e le Strategie e la Governance per un Business responsabile;
3. gli elementi sopra descritti siano tenuti in considerazione fin dalla fase di definizione di nuove attività/servizi, o nella revisione di quelli esistenti;
4. tutte le risorse umane facenti parte dell'organizzazione si impegnino al miglioramento continuo dei servizi offerti partecipando anche in prima persona alla definizione e al conseguimento degli obiettivi aziendali;
5. anche i supplier e la catena della fornitura coinvolta nella gestione dei meeting/eventi sostenibili partecipino al conseguimento di tale miglioramento;
6. gli esiti delle prestazioni dell'organizzazione siano presi in considerazione al fine di individuare gli obiettivi di miglioramento;
7. gli obiettivi di miglioramento programmati siano monitorati, sia valutata l'efficacia delle azioni intraprese per raggiungerli ed eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi fissati siano considerati quali rischio potenziale per

l'organizzazione e, di conseguenza, tempestivamente corretti;

8. gli obiettivi di miglioramento siano riesaminati periodicamente o in caso di significativi scostamenti nel raggiungimento dei medesimi o in caso di modifiche del contesto in cui opera CWT;

9. la formazione sia uno strumento di crescita delle risorse e di conseguenza costituisca un elemento fondamentale del miglioramento continuo;

10. il Business Continuity Plan sia uno strumento in continua evoluzione al fine di garantire la continuità dei servizi erogati anche in caso di epidemia/pandemia e la tempestività delle risposte dell'organizzazione in caso di eventi emergenziali o di surplus di richieste.

Negli eventi progettati e realizzati, anche nel rispetto della UNI ISO 20121, l'Alta Direzione si impegna affinché:

11. i principi di sostenibilità dell'evento, comprensivi della gestione a fini di contenimento del rischio epidemico/pandemico, siano comunicati in modo chiaro e trasparente a tutti gli stakeholder, evidenziando le azioni programmate e i risultati conseguiti
12. siano minimizzati gli impatti sociali, economici, sulla salute e sicurezza e sull'ambiente, degli eventi,
13. siano garantite pari opportunità ed accessibilità agli eventi anche alle categorie protette e "fragili" e siano rispettate le aspettative dei soggetti sensibili
14. tutti gli stakeholder, ed in particolare la catena di fornitura e gli utilizzatori finali, siano sensibilizzati sulle tematiche e sui principi di sostenibilità
15. siano ridotti i costi grazie ad un uso razionale di energia, prodotti e servizi
16. sia promossa l'educazione alla sostenibilità e siano sviluppate conoscenze, consapevolezza e comportamenti idonei a perseguire la sostenibilità ambientale, sociale, economica ed istituzionale
17. siano tenuti in considerazione tutti gli aspetti correlati all'eredità lasciata da ciascun evento
18. già in fase di formulazione dell'offerta e progettazione di eventi, indipendentemente dalle specifiche richieste dal cliente, si tenga sempre conto della gestione del rischio epidemico/pandemico, e per quanto possibile, degli aspetti di sostenibilità

Questo documento viene reso disponibile a tutte le parti interessate che ne facciano richiesta.

Il medesimo è stato definito, e sarà aggiornato quando necessario, in modo commisurato alle modifiche del contesto interno ed esterno all'organizzazione.

La presente politica viene inoltre verificata e riesaminata almeno annualmente e quando necessario aggiornata, unitamente agli obiettivi di miglioramento, che sono definiti annualmente durante il riesame della direzione nel corso del quale viene predisposto un piano di miglioramento che individui aree di miglioramento, obiettivi specifici, azioni necessarie per conseguirli, relative modalità di attuazione, indicatori di efficacia, responsabilità, ruoli, mezzi, risorse economiche ed umane impegnate, scadenze in base alle priorità di intervento e verifica dei risultati ottenuti.

Data: 12/10/2020

IL GENERAL MANAGER
CARLSON WAGNER IT ITALIA Srl
Armando Mastrapasqua
Administratore Delegato