

Unitat / Departament Unitat Administrativa Patronat NVIAB		
Codi de verificació  6D0E6P1M5J512R040EAI		
Codi de document PMT17I01IC	Núm. d'expedient 3831/2021	09-08-23 12:42

Interessat de l'expedient
PATRONAT MUNICIPAL DE TURISME SALOU
Localització de l'activitat

Assumpte
Politique de qualité de l'Office de Tourisme
de Salou.

6D0E6P1M5J512R040EAI

POLITIQUE DE QUALITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME DE SALOU

Dans le but d'améliorer la qualité de l'accueil du public dans nos bureaux d'information, l'Office de Tourisme de Salou a décidé de mettre en place, maintenir et améliorer de manière constante un système de gestion de la qualité des services d'accueil et d'information touristique, selon la norme UNE-ISO 14785:2015, pour satisfaire aux exigences de nos visiteurs et optimiser leur expérience.

L'Office de Tourisme de Salou considère cette norme de qualité comme un outil de gestion qui permettra de garantir les aspects fondamentaux du processus de prestation de services d'accueil et d'information touristique dans notre destination. Cela nous permettra en outre de connaître les attentes et les besoins des utilisateurs et d'y répondre, en vue de fournir un service optimal, satisfaisant et de qualité.

Nous nous engageons activement à améliorer de manière constante les services d'accueil et d'information touristique proposés quotidiennement dans nos bureaux aux différents utilisateurs et visiteurs de la ville, ainsi que la qualité des informations, qui seront enrichies et diversifiées.

Pour parvenir au plus haut niveau possible d'excellence, nos efforts seront articulés autour de différents axes, notamment : prestation de services ; accueil des visiteurs ; offre

Unitat / Departament Unitat Administrativa Patronat NVIAB		
Codi de verificació  6D0E6P1M5J512R040EAI		
Codi de document PMT17I01IC	Núm. d'expedient 3831/2021	09-08-23 12:42

d'informacions ; analyses et statistiques ; ressources humaines ; infrastructures, installations et équipements ; technologies de communication ; sensibilisation à l'environnement ; durabilité et accessibilité.

Le respect de la législation en vigueur et d'autres engagements est un pilier fondamental de l'action de notre organisation.

L'Office de Tourisme de Salou définira, établira et évaluera périodiquement les objectifs de qualité de nos bureaux d'information, qui seront adaptés au contexte de l'organisation et cohérents avec la ligne stratégique établie dans les plans directeurs de l'organisation.

Cette politique sera communiquée à tous les collaborateurs de l'organisation et à toute personne susceptible d'influer directement ou indirectement sur la prestation des services d'information touristique. Elle sera par ailleurs rendue publique et mise à la disposition des utilisateurs de l'Office de Tourisme et de toutes les parties concernées, et sera périodiquement examinée pour évaluer son adéquation aux objectifs.