

DELPHI INTERNATIONAL si propone di offrire ai propri **CLIENTI** servizi integrati per lo sviluppo del proprio business, coniugando efficienza organizzativa e strategie di comunicazione.

Il principale obiettivo, in relazione a quanto sopra, è comprendere ed anticipare le aspettative ed i bisogni impliciti dei nostri clienti, offrendo servizi che si distinguono per l'innovazione orientata al raggiungimento dei **massimi livelli qualitativi** e improntati sui principi dello **sviluppo sostenibile**.

Per questo la Direzione Generale di DELPHI INTERNATIONAL ha **intrapreso un Sistema Integrato per la gestione della Qualità** (certificato ISO 9001 da ottobre 2008) e poi, primo nel suo settore, **per la gestione Sostenibile degli eventi** (certificato ISO 20121 da ottobre 2013).
Oggettivando i principi che da sempre guidano il nostro operato:

▪ **Innovazione ed efficienza**

Fornire servizi innovativi garantendo la massima qualità ed il rispetto dei principi di sostenibilità, attraverso l'efficienza di un sistema gestionale integrato

▪ **Miglioramento continuo**

Operare in un'ottica di miglioramento continuo, attraverso target di miglioramento della qualità e della sostenibilità via via più importanti

▪ **Coinvolgimento e sensibilizzazione**

Coinvolgere in maniera attiva: collaboratori (interni ed esterni), fornitori, clienti e, in generale, gli stakeholder nel percorso di sviluppo e continuo miglioramento delle proprie performance

▪ **Trasparenza ed accessibilità**

Comunicare ed informare con trasparenza rendendo accessibili informazioni sugli eventi organizzati e sul raggiungimento degli obiettivi di Qualità & Sostenibilità raggiunti

A tal fine si propone di mantenere e sviluppare un **Sistema Integrato di Qualità & Sostenibilità**, nonché di continuare a diffondere, a tutti i livelli, la cultura della Qualità & Sostenibilità ponendo a disposizione di tale obiettivo le necessarie risorse.



Con la corretta attuazione dei valori, dei principi e delle prescrizioni sopra esposte la Direzione Generale DELPHI INTERNATIONAL intende conseguire gli obiettivi di:

Qualità	Sostenibilità
Migliorare l'immagine e la posizione di mercato attraverso l'incremento del numero dei clienti e del fatturato	Promuovere capacità organizzative sostenibili tra tutto il personale dedicato alla progettazione di eventi, fiere e congressi
Distribuire uniformemente il fatturato sulle varie aree di business dell'azienda, allo scopo di compensare eventuali crisi settoriali contingenti	Ridurre l'impatto ambientale del progetto evento con particolare riferimento a: organizzazione, location, food & beverage, mobilità, comunicazione, ospitalità
Coinvolgere e soddisfare le parti interessate (azionisti, clienti, dipendenti) attraverso il raggiungimento degli obiettivi di budget	Privilegiare prodotti e servizi ecologici: realizzati e distribuiti in modo sostenibile e sollecitare i fornitori ad allinearsi alla politica di sostenibilità
Rispettare gli impegni contrattuali, espliciti ed impliciti, e dei requisiti cogenti	Prestare particolare attenzione alla comunità locale della location, valorizzando le ricadute economico-sociali e riducendo gli impatti negativi dell'evento
Controllare l'efficienza dei processi, attraverso la definizione chiara di ruoli e responsabilità, modalità operative, indicatori di performance	Assicurare il benessere e la sicurezza di staff, contractor, partecipanti, espositori, ecc.
Curare comunicazione e relazioni con il cliente	Garantire una serena fruibilità degli eventi incontrando le aspettative di partecipanti, fornitori, espositori, ecc.
Assistere e supportare il cliente nelle diverse fasi del progetto	Sostenere il rispetto delle regole e delle norme degli enti coinvolti e agire nel pieno rispetto dei codici etici

La politica di Qualità & Sostenibilità di Delphi International sarà costantemente monitorata e aggiornata al fine di garantire nel tempo l'effettiva e durevole riduzione degli impatti ambientali e la valorizzazione dei benefici etico-sociali.

Ferrara, lì 31.08.2018

La Direzione Generale
DELPHI INTERNATIONAL S.r.l.
Dott. Luigi Cecchi