

Politica per la Qualità

Alla base della nostra filosofia aziendale c'è il raggiungimento della piena **soddisfazione dei nostri clienti** attraverso la conformità dei nostri servizi alle esigenze del cliente. Ci impegniamo inoltre a garantire la conformità dei nostri servizi alle leggi vigenti e alle normative cogenti.

Il brand CitySightseeing è tutelato a livello internazionale con marchi registrati in oltre 100 città nel mondo, inoltre ogni singola affiliata segnala tutela la propria immagine diffidando tutti coloro che cercano di contraffare o emulare il marchio.

Tutti i collaboratori della CITY SIGHTSEEING, nello svolgere le proprie attività presso gli uffici o durante lo svolgersi dei trasporti, si sforzano quotidianamente di perseguire il **costante miglioramento** dei servizi, per avere come conseguenza servizi di qualità sempre crescente.

Questo può avvenire solo con una attenta organizzazione del nostro lavoro: tutti, ad ogni livello aziendale, dobbiamo impegnarci a svolgere al meglio i nostri compiti, soprattutto con un forte sforzo iniziale, al fine di ridurre i tempi di correzione degli errori.

Abbiamo quindi deciso di dotarci di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015** "Sistemi di gestione per la Qualità" quale strumento di crescita della nostra organizzazione.

Il nostro principale obiettivo è quello di offrire ai visitatori di località turistiche un servizio finalizzato a far ammirare le attrattive locali DA UN ALTRO "PUNTO DI VISTA", cioè dai nostri bus o dalle nostre barche, e fare in modo che al cliente che effettua il nostro tour venga il desiderio di proseguire ed approfondire la visita e magari da un visitatore distratto possa nascere un attento viaggiatore.

Ci proponiamo di offrire **un servizio completo e divertente**: infatti il servizio di trasporto che offriamo è anche coadiuvato da un servizio di "accompagnatore a bordo" che svolge anche funzioni di controllo e di sicurezza per i passeggeri, e di un sistema multilingue con auricolari a bordo che danno indicazioni storiche, turistiche e culturali sull'itinerario che si percorre a bordo degli automezzi o di altri mezzi (barche). Inoltre ci siamo dotati di strumenti interattivi, quali App scaricabili dai clienti, che rendano più fruibile la città che si sta visitando. Per raggiungere l'obiettivo indicato e per ottenere la massima soddisfazione del cliente, ci impegniamo a:

- ◆ mantenere un adeguato programma di formazione in tema di comunicazione, relazioni coi clienti, aggiornamenti turistici e culturali,
- ◆ mantenersi sempre aggiornati su normative inerenti all'ambito lavorativo e sicurezza sul lavoro per tutti i dipendenti,
- ◆ mantenere un elevato standard qualitativo dei nostri mezzi e delle apparecchiature di bordo attraverso controlli specifici.
- ◆ Adeguare costantemente il parco mezzi con l'obiettivo di ridurre ogni anno le emissioni nell'ambiente con l'utilizzo di motori a minore impatto ambientale o con filtri antiparticolato adeguati
- ◆ Aggiornare costantemente i rivenditori e tutto il materiale pubblicitario per quanto riguarda le nuove iniziative, i cambiamenti riguardanti al servizio.



La gestione del rischio è parte fondamentale del PROCESSO DECISIONALE, inteso come percorso logico che mette in condizione la DG di assumere decisioni come risultato di una corretta valutazione dei possibili effetti, positivi o negativi, degli eventi considerati.

La gestione del rischio aiuta la DG e tutto il suo staff ad applicare le logiche della prevenzione all'interno di tutti i processi e durante lo svolgimento delle attività in azienda.

Sarà preciso impegno della Direzione assistere tutto il personale aziendale nel mantenimento del Sistema Qualità Aziendale.

Il Direttore Generale

Claudio Astori

Milano, 29 Gennaio 2021

