

Politica per la Qualità

Alla base della nostra filosofia aziendale vi è il **raggiungimento della piena soddisfazione dei clienti**, garantendo la conformità dei nostri servizi alle esigenze del cliente e alle normative vigenti. Il brand CitySightseeing, tutelato a livello internazionale con marchi registrati in oltre 100 città nel mondo, è difeso da ogni tentativo di contraffazione o emulazione. Tutti i collaboratori si impegnano quotidianamente a **perseguire il miglioramento continuo dei servizi, affinché la qualità sia sempre crescente**.

Questo obiettivo si realizza attraverso un'organizzazione attenta e condivisa: ciascuno, a ogni livello aziendale, deve svolgere al meglio i propri compiti, riducendo i tempi di correzione degli errori e favorendo l'efficienza. Per questo abbiamo adottato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, strumento fondamentale per la crescita della nostra organizzazione.

Il nostro principale obiettivo è offrire ai visitatori un'esperienza unica, che consenta di ammirare le attrattive locali da un altro punto di vista, dai nostri bus o dalle nostre barche. Desideriamo che ogni cliente, dopo il tour, abbia voglia di approfondire la visita e trasformarsi da semplice visitatore in viaggiatore attento.

Il servizio che offriamo è completo e divertente: oltre al trasporto, **garantiamo l'assistenza tramite di un accompagnatore a bordo o di terra con funzioni di controllo e sicurezza, un sistema multilingue con auricolari che fornisce informazioni storiche e culturali, e strumenti digitali come App interattive per rendere più fruibile la città**.

Per raggiungere questi obiettivi e ottenere la massima soddisfazione del cliente, ci impegniamo a:

mantenere programmi di formazione su comunicazione,

relazioni con i clienti e aggiornamenti culturali;

aggiornare costantemente le normative di sicurezza;

garantire elevati standard qualitativi dei mezzi e delle apparecchiature;

ridurre ogni anno le emissioni ambientali con mezzi a basso impatto;

aggiornare rivenditori e materiale informativo su nuove iniziative.

Abbiamo introdotto obiettivi misurabili per monitorare la soddisfazione del cliente, la puntualità dei servizi, la riduzione dei reclami e delle emissioni. La gestione del rischio è parte integrante del processo decisionale, per prevenire criticità e cogliere opportunità. **La Direzione promuove innovazione tecnologica, sostenibilità e responsabilità sociale, garantendo accessibilità per tutti i passeggeri e la protezione dei dati personali.**

SEDE AMM.VA **24125 BERGAMO (BG)**SEDE OPERATIVA **20016 PERO' (MI)**SEDE OPERATIVA **16162 GENOVA (GE)**

VIA MAGNI, 2/A

VIA FIGINO, 111

VIA SARDORELLA, 111

T +39 035.678678

T +39 02.9370706

F +39 035.678799

F +39 02.93796354

@ infomilano@city-sightseeing.it

@ infogenova@city-sightseeing.it



Organizzazione con Sistema di Gestione certificato ISO 9001

Certificato n° 0614496



MILANO CITY SIGHTSEEING SRL

SEDE LEGALE:

20121 MILANO - VIA CUSANI, 18

TEL: +39.02.867.131 - FAX: +39.02.804.190

REG. IMP. MI E P.IVA 05049590960

CAP. SOC. € 147.000 I.V.

WEB: WWW.MILANO.CITY-SIGHTSEEING.IT

Sarà impegno costante della Direzione assistere tutto il personale nel mantenimento del Sistema Qualità Aziendale, comunicare la presente Politica e riesaminarla periodicamente per assicurarne l'efficacia.

Il Direttore Generale

Milano, 16 dicembre 2025

Claudio Astori



SEDE AMM.VA **24125 BERGAMO (BG)**

SEDE OPERATIVA **20016 PERO (MI)**

SEDE OPERATIVA **16162 GENOVA (GE)**

VIA MAGNI, 2/A

VIA FIGINO, 111

VIA SARDORELLA, 111

T +39 035.678678

T +39 02.9370706

F +39 035.678799

F +39 02.93796354

@ infomilano@city-sightseeing.it

@ infogenova@city-sightseeing.it