



Gruppo Autoguidovie S.p.A.

Sede legale e operativa: Via Quintiliano, 18 – 20138 MILANO – P.IVA e C.F. 03522360969

www.girobus.it – E-mail: info@girobus.it

Associata FIAVET – Licenza n° 148015/02



Milano, 30/09/2023

POLITICA PER LA QUALITÀ

Girobus viaggi è un tour operator che opera da oltre vent'anni nel settore del turismo scolastico e di gruppo, trasportando migliaia di viaggiatori ogni anno nelle più belle destinazioni di Italia ed Europa.

Il nostro obiettivo è di **offrire ai nostri clienti esperienze di viaggio di valore, interessanti, mantenendo un giusto bilanciamento tra contenuti ed attenzione al fattore prezzo.**

A questo scopo, abbiamo formato un team di operatori particolarmente **attenti a temi quali l'ascolto del cliente e il suo coinvolgimento nelle fasi di progettazione e realizzazione del viaggio.** Il cliente che si rivolge a Girobus **può contare sull'esperienza professionale, frutto di anni di studio e approfondimento del settore e del prodotto.**

Consci che per essere scelti ed apprezzati dai propri clienti occorre eccellere in efficienza, qualità, prezzo, prestazioni ed immagine, Girobus opera secondo il proprio sistema qualità che consente di offrire un prodotto in linea con la costante evoluzione delle richieste del mercato, per un prodotto sempre più affidabile, dotato di un valore intrinseco elevato, nel rispetto delle normative applicabili e dei requisiti concordati con il cliente.

Per questo ci impegniamo quotidianamente a:

- Definire processi, responsabilità e risorse per un corretto ed efficace funzionamento del Sistema Qualità.
- Promuovere e sviluppare il coinvolgimento di tutto il personale nella cultura dell'attenzione al cliente e della qualità.
- Assicurare l'applicazione e promuovere il miglioramento del Sistema Qualità da parte di tutti.
- Comunicare e diffondere la Politica al personale ed agli altri stakeholder interessati.
- Garantire che le nostre attività, anche affidate in outsourcing, vengano condotte nel più rigoroso rispetto, continuato nel tempo, di tutte le leggi nonché di tutti i regolamenti aziendali che riguardano gli aspetti produttivi, la tutela dell'ambiente, la salute e sicurezza dei lavoratori e dei clienti.

L'anno in corso è stato certamente quello della rinascita, nel quale abbiamo raggiunto gli obiettivi che ci eravamo prefissati.



Gruppo Autoguidovie S.p.A.

Sede legale e operativa: Via Quintiliano,18 – 20138 MILANO – P.IVA e C.F.03522360969

www.girobus.it – E-mail: info@girobus.it

Associata FIAVET – Licenza n° 148015/02



ANCIS

ISO 9001
Organismo accreditato
da ACCREDIA

Per il 2024 gli obiettivi sono i seguenti:

- Mantenimento della qualità offerta ai nostri clienti, impegnandoci affinché i risultati della prossima Customer Satisfaction siano soddisfacenti quanto quelli del 2023
- Consolidamento della nuova clientela fidelizzata nel 2023, dando continuità qualitativa, organizzativa e propositiva, investendo anche in attività di “incentive” ed “educational” dedicati ai referenti gruppo.
- Aggiungere una nuova programmazione dedicata a clienti gruppo/individuali, che possa essere distribuita tramite nostro portale e piattaforme welfare.
- Incrementare un fatturato che nel 2023 ha centrato appieno i suoi obiettivi

L’assegnazione degli obiettivi è realizzata dall’Alta Direzione. Per ogni obiettivo si procede alla definizione delle responsabilità, alla pianificazione, all’assegnazione delle risorse necessarie. Il presente documento verrà riesaminato entro 12 mesi dall’Alta Direzione.

Il Direttore Tecnico