

**Monza Viaggi** è attiva dal 2004 e dispone di un parco automezzi di oltre 13 unità (Bus Gran Turismo, autovetture, Bus scolastici e per il trasporto disabili ecc.)

**Monza Viaggi** effettua i seguenti servizi di trasporto:

- Tours Nazionali e Internazionali
- Trasporto Anziani
- Trasporto Persone con ridotte capacità motorie
- Trasporto Alunni Servizi Navetta
- 

La Cooperativa Sociale **Per Monza 2000** ha iniziato ad operare nel 1988, ponendosi come scopo sociale quello di svolgere qualsiasi genere di attività fosse finalizzata all'inserimento nella società di persone in stato di bisogno e di emarginazione.

Col passare del tempo, ha circoscritto la propria attività al settore dei trasporti, investendo sempre maggiori risorse economiche ed energie nel servizio di trasporto e accompagnamento di anziani e di persone con ridotta mobilità. Dal 2011 la cooperativa è in possesso di specifica autorizzazione per l'erogazione di servizi di trasporto sanitario semplice.

La Direzione è consapevole che il "miglioramento continuo", chiave per il conseguimento degli obiettivi aziendali e quindi della soddisfazione di tutte le parti interessate è realizzabile solo attraverso il coinvolgimento attivo di tutti i portatori di interessi nella visione, nella missione e nei valori che caratterizzano l'organizzazione.

**I principi** che guidano la Direzione nell'implementazione del Sistema di Gestione Aziendale in conformità alla norma ISO 9001 e nella definizione degli obiettivi aziendali sono così riassumibili:

#### **"Libertà nel viaggiare"**

Offrire un servizio adeguato a tutte le persone, senza discriminazioni nei confronti dei singoli o categorie, favorendo l'accessibilità ai servizi di trasporto di persone con ridotte capacità motorie.

#### **"Qualità nel viaggiare"**

Un viaggio comodo e piacevole con mezzi climatizzati, confortevoli e puliti, in sicurezza e con ampia gamma di informazioni disponibili.

Saper cogliere le esigenze e i bisogni dei propri clienti traducendoli in "processi aziendali".

Gestire la regolarità, la continuità e la puntualità dei servizi, definendo tempi di percorrenza per ogni fascia oraria, anticipando le possibili cause di disservizio, applicando ad ogni automezzo collaudati programmi di manutenzione.

Accedere in modo semplice e tempestivo alle informazioni relative al viaggio e ottenere in tempi brevi una risposta ad ogni segnalazione.

#### **"Rispetto dell'ambiente per un trasporto eco-sostenibile"**

Ogni attività attenta all'ambiente contribuisce al miglioramento della qualità della vita di ogni singola persona e delle collettività in genere, per questo è importante impegnarsi ad un costante miglioramento delle prestazioni ambientali mediante investimenti finalizzati allo sviluppo di una mobilità "pulita" e "sostenibile".

#### **"Professionalità e cortesia del personale"**

Promuovere una continua formazione del personale finalizzata ad una costante e maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto e alle esigenze dei clienti.

Garantire elevata professionalità nella guida e personale attento ad ogni esigenza dei clienti, sollecito e gentile nel rispondere ad ogni richiesta di informazione, puntuale negli orari di partenza, capace di instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con l'utenza capace di trasmettere all'azienda le esigenze e le aspettative dei passeggeri.

**Il Comitato di Direzione assicura che quanto sopra dichiarato sia compreso, attuato e sostenuto a tutti i livelli aziendali e chiede e si aspetta da tutti una fattiva collaborazione nella gestione e mantenimento del Sistema Qualità.**