

NAVIGAZIONE LAGHI
ESAME SUPERATO A PIENI VOTI

*Per il terzo anno consecutivo confermata la certificazione
sulla qualità del trasporto pubblico secondo gli standard europei*

Anche quest'anno Navigazione Laghi ottiene ottimi risultati nel riesame degli indicatori per la certificazione di qualità *UNI EN 13816:2002* finalizzata a misurare la qualità attesa, percepita, progettata ed erogata del servizio di trasporto pubblico di linea sui Laghi Maggiore, di Como e di Garda.

L'analisi è stata effettuata dall'Ente certificatore internazionale TUV Rheinland che ha rilevato la piena conformità ai requisiti richiesti misurando la congruenza con le otto principali categorie corrispondenti ad altri macro- fattori di qualità: la disponibilità del servizio, l'accessibilità, le informazioni, il tempo, l'attenzione al cliente, il comfort, la sicurezza e l'ambiente.

"Si tratta per noi di un motivo di grande orgoglio, soprattutto perché tutti i parametri analizzati da questo ente internazionale ed indipendente hanno fornito risultati di alto livello, raggiungendo l'eccellenza in quasi tutti i casi. Non si tratta di una certificazione obbligatoria, ma abbiamo deciso già tre anni fa di affrontare questo percorso per verificare con costanza la nostra attività e la corrispondenza di quanto progettato ed erogato con le aspettative e le esigenze del cliente ed individuare, laddove si renda opportuno, le aree di miglioramento" spiega il Direttore Generale Alessandro Acquafredda

"La certificazione degli ottimi livelli del servizio sui tre laghi su cui operiamo, ci conferma che stiamo andando nella giusta direzione e ci supporta nel miglioramento continuo; pur con questi risultati l'audit ha segnalato anche qualche aspetto da migliorare e ci siamo già messi al lavoro perché queste sbavature vengano corrette immediatamente".

La certificazione, oltre all'analisi effettuata dall'ente certificatore, viene completata con una indagine di mystery client che analizza in maniera puntuale il livello di servizio erogato al cliente ed una di customer satisfaction che ne misura il livello di soddisfazione.

Sicuramente un passaggio fondamentale per mantenere il livello di servizio adeguato alle aspettative e necessità dei quasi 10 milioni di pendolari e turisti che ogni anno fruiscono del servizio di Navigazione Laghi.

Eventuali info e approfondimenti:

Ufficio Stampa
Gestione Navigazione Laghi
Via L. Ariosto, 21
20145 Milano
www.navigazioneilaghi.it