



## PREFAZIONE

L'esposizione universale è ormai realtà. Milano si è attrezzata per accogliere nel migliore dei modi milioni di visitatori italiani e stranieri. Molti palazzi e strade sono stati messi a nuovo. L'offerta culturale si presenta ricca e diversificata. Negozianti, ristoratori, albergatori si sono impegnati per offrire qualità nel servizio e trasparenza nei prezzi. Si tratta di uno sforzo collettivo che ha coinvolto tutta la città, i suoi abitanti, gli operatori economici, le istituzioni cittadine.

E' del tutto evidente che in questo impegno volto a rendere il soggiorno un'esperienza positiva e piacevole un ruolo essenziale è legato alla mobilità, cioè all'efficienza, alla qualità e alla capillarità dei mezzi di trasporto cittadini. Tra questi un particolare peso ha il servizio taxi. La prima impressione che molti visitatori hanno di Milano avviene proprio attraverso il taxi, che rappresenta dunque il "biglietto da visita" per accogliere i turisti e presentare l'evento e la città. Il giudizio che in pochi minuti ci si farà del servizio condiziona nel bene e nel male l'immagine complessiva della città, immagine che andrà ben oltre l'occasione della esposizione universale.

Impegnata su svariati fronti nel supporto all'Expo, la Camera di Commercio di Milano ha ritenuto di offrire le proprie competenze specifiche in materia di regolazione del mercato alla categoria dei tassisti. Come è noto infatti la Camera di Commercio è attrezzata per la predisposizione di contratti tipo e di codici di autodisciplina intervenendo, come ente terzo in posizione super partes, per aiutare a trovare il giusto equilibrio e la fiducia tra operatori economici e consumatori.

Si è pertanto avviato un dialogo con le rappresentanze dei tassisti nella consapevolezza che fosse necessario un ripensamento profondo, non solo nella maniera di organizzare ed erogare i servizi, o di comunicarli, ma anche nel modo stesso di considerare la clientela, le sue motivazioni ed esigenze, nonché di interpretare il ruolo e l'attività del tassista. Di fronte alle nuove consapevolezze dei consumatori, rafforzate dalla rivoluzione digitale - che ha riproposto con forza le tematiche della condivisione oltre a quelle della reputazione, della credibilità, e soprattutto della fiducia - la regola d'oro è quella di **tornare ad ascoltare la domanda**.

La scadenza dell'EXPO è stata dunque anche l'occasione per questo ripensamento, che ha permesso di sviluppare altre funzioni strategiche per il ruolo del tassista, così da esploderne tutte le potenzialità. Il dialogo con i tassisti si è subito articolato intorno a due funzioni, sinora rimaste in ombra:

Di fronte alle nuove consapevolezze dei consumatori, rafforzate dalla rivoluzione digitale la regola d'oro è quella di tornare ad ascoltare la domanda.



**Taxi porta di accoglienza.** Questa funzione si propone di offrire un punto di vista sulla città, quello del conducente, disponibile a svolgere anche attività di servizio, di informazione, promozione, e in un certo senso di "consulenza", mettendo a disposizione il proprio know how. Una prospettiva che da un lato riprende, valorizza e mette a sistema una tradizione non nuova del servizio taxi, e dall'altro lato impone aggiornamento, nuovi compiti e nuove competenze agli operatori.

**Taxi luogo di relazioni.** Questa funzione, direttamente collegata alla precedente, riguarda il tema della gestione delle relazioni con i passeggeri, gli ospiti. Anche in questo caso si tratta di ri-attualizzare un compito storico del taxi, rimarcando il suo essere "luogo", contrapposto ai tanti non-luoghi, e interpretandolo come spazio con le radici nel territorio, in grado di approfondire i contatti con i passeggeri fino a trasformarli in relazioni, premessa indispensabile per ogni azione di marketing territoriale.

Obiettivi non rivoluzionari, ma certo molto ambiziosi, che tendono a riposizionare il servizio taxi in uno scenario sempre più competitivo e che chiedono ai tassisti di condividere una nuova sensibilità verso i passeggeri, per così dire spogliati dal loro essere consumatori e riconosciuti finalmente come loro desiderano, e come effettivamente sono: persone.

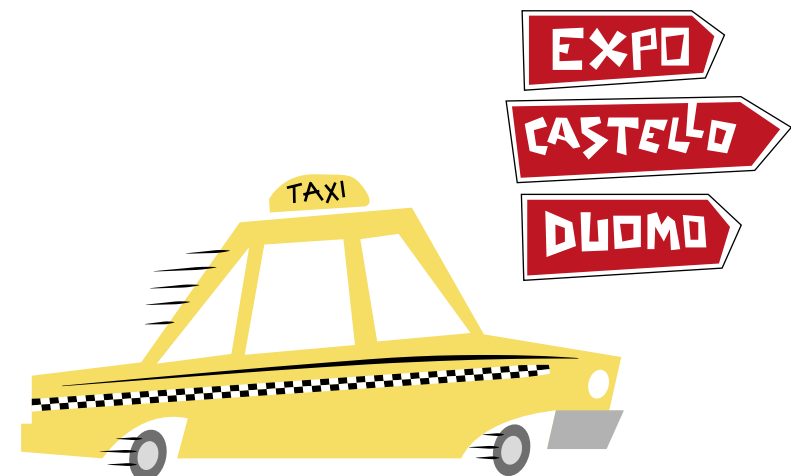
Alla luce di questo scenario di fondo, è stato avviato un lungo percorso - che ha abbracciato tutto il 2014 - e che ha comportato molti momenti di confronto con le Associazioni rappresentative dei tassisti, con gli utenti stessi, attraverso la somministrazione di un sondaggio a circa 1000 clienti dei taxi per conoscerne punti di forza e di debolezza, con le Associazioni dei Consumatori, con la società Expo, con i rappresentanti del progetto Expo in Città e con il Comune di Milano. È stato così relativamente semplice individuare alcuni valori condivisi - **l'accoglienza e la cortesia, la professionalità e la sicurezza, la qualità, l'assistenza e il servi-**

Nuovi obiettivi che chiedono ai tassisti di condividere una nuova sensibilità verso i passeggeri e di spogliarli dal loro ruolo di consumatori e di riconoscerli come persone.

**zio sociale, la trasparenza e l'ascolto** - che sono alla base dell'offerta del nuovo servizio taxi così concepito.

Affinché i valori non rimanessero espressioni generiche o astratte si è voluto poi ancorarli a dei comportamenti concreti e perciò tali valori sono stati messi in relazione ad obiettivi da raggiungere, misurabili attraverso indicatori collegati. Il servizio taxi è già ampiamente regolamentato dal Comune e dalla Regione, ma spesso si tratta di disposizioni poco note agli utenti. Il primo sforzo è stato rendere ancora più visibili le previsioni già in essere; a queste si sono poi aggiunti altri standard, con relativi obiettivi e indicatori, assunti volontariamente dai tassisti in questa occasione, che mirano all'eccellenza del servizio.

La previsione di indicatori misurabili esprime la serietà del progetto e la trasparenza degli impegni che la categoria vuole assumersi. Tali impegni dovranno essere attuati entro



l'inaugurazione di Expo, mantenuti durante e dopo il semestre della Manifestazione.

Una carta dei valori e dei servizi che non prevedesse un sistema di monitoraggio non sarebbe tale. Il monitoraggio del rispetto degli standard di qualità e del raggiungimento degli obiettivi di miglioramento costituisce il tassello di chiusura del percorso virtuoso che sta alla base della Carta. Si è infatti previsto la creazione di uno spazio on line dove il cliente può segnalare il livello di gradimento e di soddisfazione del servizio taxi. Stessa finalità avranno gli incontri periodici con le Associazioni dei consumatori.

*“La Carta dei valori e dei servizi” - che rappresenta il patto che i tassisti dell'Area Metropolitana Milanese si impegnano a rispettare con i propri clienti e con cui si vincolano in modo volontario a comportamenti semplici e chiari - coinvolge tutti i tassisti milanesi e dei 43 Comuni dell'area metropolitana che convergono sugli aeroporti di Malpensa, Linate e Orio al Serio, il tutto per un totale di circa 5.000 tassisti.*

*Essa entra a pieno titolo come una delle tessere del grande mosaico rappresentato dal progetto “Expo Milano 2015” che vede Milano impegnata a presentarsi ai nuovi visitatori, al meglio delle proprie potenzialità e recuperando le proprie caratteristiche più tipiche di città accogliente.*

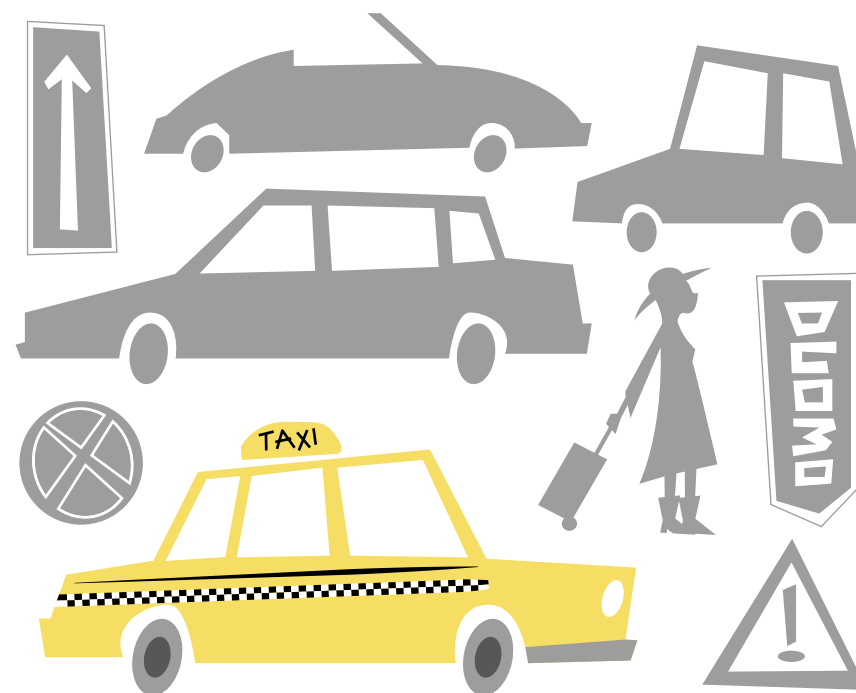
Preziosa in tutto questo percorso è stata la collaborazione del Professor Giancarlo Dall'Ara, già docente di marketing nel turismo presso la Facoltà di Economia e Commercio dell'Università degli studi di Perugia a cui va un sentito ringraziamento.

Fondamentale infine la condivisione dell'iniziativa e delle sue finalità con il Comune di Milano, con la società Expo e con il progetto Expo in Città.

**Carlo Sangalli**

Presidente

Camera di commercio di Milano



# VALORI CONDIVISI

## Accoglienza

Noi pensiamo che i passeggeri prima di essere «clienti» siano persone, ognuna con una propria identità da accogliere, ascoltare e rispettare, e con bisogni e necessità da soddisfare.

Ci impegniamo affinché il nostro servizio taxi possa svolgere anche la funzione di «porta di accoglienza alla città», così da far trasparire la cultura dell'accoglienza del territorio.

---

## Professionalità

Noi crediamo che non ci si possa improvvisare «taxisti», e che nella gestione del servizio taxi siano necessarie competenze adeguate e professionalità, che si manifestano anche con una guida regolare, con la conoscenza del territorio, tenendo l'automobile in ordine.

---

## Sicurezza

La nostra professionalità si basa sul rispetto delle norme di legge, dei codici e dei regolamenti comunali e sull'impegno a garantire tranquillità e sicurezza ai passeggeri, anche attraverso la continuità e la certezza del servizio di taxi.

---

## Qualità

Noi crediamo che il servizio taxi debba essere facilmente accessibile, di qualità e tempestivo. E crediamo che questi risultati si raggiungano se si ama il lavoro che si fa, se si rispettano gli impegni e le promesse, e se si punta con entusiasmo al “miglioramento continuo”.

## Cortesia

Manifestiamo la nostra cortesia nelle relazioni con i passeggeri, mostrando gentilezza e disponibilità, usando in modo corretto autoradio e telefono, concordando l'uso del condizionatore, fornendo aiuto e informazioni.

---

## Assistenza

Il nostro impegno si manifesta garantendo assistenza agli ospiti in tutte le fasi del servizio e anche nelle operazioni di carico e scarico dei bagagli.

Crediamo nel nostro ruolo di promotori del territorio e siamo disponibili a fornire informazioni e consigli sui servizi della città.

---

## Servizio Sociale

Grazie al servizio taxi garantiamo servizi e assistenza anche ai disabili, agli anziani, ai bambini e a quanti non sono in grado per condizioni personali, questioni di orario o altro, di servirsi di altri mezzi.

---

## Trasparenza

Noi riteniamo che la riconoscibilità delle tariffe e la loro trasparenza siano un aspetto centrale del nostro servizio, e pertanto ci impegniamo a manifestare il nostro rispetto e attenzione ai passeggeri, fornendo informazioni chiare, comprensibili e complete.

---

## Ascolto

Riteniamo che alla base di ogni rapporto professionale ci debba essere attenzione e capacità di ascolto. Per questo ci impegniamo a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti sia attraverso il web che con incontri periodici con le associazioni dei consumatori.

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORI		OBIETTIVI PER MAGGIO 2015
<b>ACCOGLIENZA E CORTESIA</b>	Cortesìa e attenzione ai bisogni del cliente	Presenza della Carta dei Valori nella vettura	100% delle vetture
	Comfort e pulizia dei mezzi	Pulizia dell'interno e dell'esterno della vettura	100% delle vetture
	Possibilità di pagamento tramite POS	Presenza di POS funzionanti	74% delle vetture
<b>CONOSCENZA DEL TERRITORIO</b>	Disponibilità a fornire informazioni sul patrimonio storico artistico del territorio.	Conoscenza della città, delle vie, piazze e della viabilità	100% delle vetture
	Promozione di EXPO MILANO 2015 e del progetto EXPO IN CITTÀ	Esposizione di un QR Code per scaricare la app di EXPO Milano 2015 ed il calendario degli eventi di EXPO IN CITTÀ	100% dei tassisti
<b>RISPETTO PER L'AMBIENTE</b>	Utilizzo di vetture a basso impatto ambientale	Vetture dotate di un sistema di alimentazione ecologico (auto GPL, metano, ibride ed elettriche, euro 5, euro 5 FAP, euro 6)	70% delle vetture
<b>MULTILINGUISMO</b>	Capacità di rispondere e fornire informazioni ai turisti stranieri	Conoscenza della lingua inglese a livello A2	60% dei tassisti
		Conoscenza di un'altra lingua	20% dei tassisti
<b>ASCOLTO E CONSULTAZIONE</b>	Divulgazione della Carta dei Valori e predisposizione di un Servizio Segnalazioni	Pubblicazione della Carta sui siti di interesse (www.unioneartigiani.it, taxiblu.it, www.fitcisl-lombardia.com, www.uritaxi.it, www.cnalombardia.it, www.taxitam.it, www.satam.it, www.026969.it, www.028585.it, www.lafontana-taxi.it)	100% dei siti
		Creazione di uno spazio on line per segnalare il gradimento e la soddisfazione del servizio con riferimento alla Carta dei Valori*	Si
	Collaborazione con le associazioni dei consumatori per un miglioramento continuo del servizio	Realizzazione di incontri semestrali di monitoraggio sugli indicatori	Si

\* Segnalazioni da presentarsi durante il periodo di Expo sul sito [www.mi.camcom.it](http://www.mi.camcom.it).

# INDICATORI DI QUALITÀ

## CARATTERISTICHE DELLA VETTURA E DOTAZIONI

- **Riconoscibilità:** la vettura è identificabile con la scritta luminosa TAXI sul tetto, se questa è accesa il taxi è libero e può essere fermato.
- **Tassametro:** deve essere omologato, sempre acceso e indicare, attraverso la sola lettura, il corrispettivo da pagare senza supplementi.
- **Ordine:** nella vettura non devono essere tenute cose che non abbiano attinenza con il servizio.
- **Trasparenza e documentazione informativa:** i tassisti garantiscono il rispetto delle attuali tariffe fino a gennaio 2016 e tengono all'interno della vettura:
  - il regolamento comunale dei TAXI
  - il tariffario in lingua italiana e inglese
  - una guida aggiornata delle vie e delle piazze
  - la licenza di esercizio taxi
- **Rispetto per l'ambiente:** le vetture TAXI in circolazione contribuiscono alla diminuzione di produzione di agenti inquinanti in quanto dotate, in larga parte, di un sistema di alimentazione ecologico (auto GPL, metano, ibride ed elettriche, euro 5, euro 5 FAP, euro 6)

## COMPORAMENTO E ACCOGLIENZA UTENTI

- **Corsa obbligatoria indifferenziata:** il tassista deve prestare sempre il servizio agli utenti; non può selezionare la clientela in base al tragitto richiesto, se ha ad oggetto il territorio comunale o comprensoriale, né in base alle caratteristiche dei clienti, a esclusione di alcune eccezioni: persone in stato d'ebbrezza, bambini non accompagnati o qualora vi siano giustificati motivi di sicurezza.
- **Bagagli:** il tassista effettua il trasporto gratuito dei bagagli al seguito e presta assistenza nel carico e scarico degli stessi. Si accerta, inoltre, che l'utente non abbia dimenticato o smarrito alcun oggetto all'interno dell'autovettura.
- **Cani guida:** il tassista consente il trasporto dei cani per le persone non vedenti.
- **Assistenza:** il tassista presta assistenza nella salita e nella discesa dalla vettura a coloro che ne avessero bisogno, in particolare disabili e anziani.
- **Decoro:** il tassista veste decorosamente e tiene un comportamento corretto nei confronti di chiunque.



## CORSA

- **Percorso:** il tassista si accerta dell'esatta destinazione dell'utente e effettua il percorso più breve per recarsi nel luogo indicato, salvo che l'utente non chieda di seguire un percorso diverso; consente le corse collettive per gli utenti che vanno nella stessa direzione nel rispetto di quanto previsto dal tariffario.
- **Sicurezza:** il tassista guida con prudenza e rispetta le norme del codice della strada, ha l'obbligo della revisione annuale del veicolo ed ha una copertura assicurativa speciale e dedicata al trasporto di passeggeri.
- **Pagamento e ricevuta:** a fine corsa il tassista mostra all'utente il tassametro, che indica il prezzo complessivo della corsa, e rilascia ricevuta se richiesta dal cliente. La stessa dovrà indicare il numero civico della vettura, la località di inizio e di fine corsa, il giorno e l'ora in cui è terminata.
- **Tariffe fisse:** il tassista applica anche tariffe fisse pre-stabilite, ove previste.
- **Attesa utenti:** l'utente ha la facoltà di chiedere la sosta di attesa dell'auto fino ad un massimo di sessanta minuti. In tal caso l'utente deve pagare subito il prezzo della corsa e anticipare, a titolo di cauzione, una somma corrispondente alla tariffa stabilita per 60 minuti.
- **Fine turno:** il tassista terminerà la corsa anche se, nel frattempo, è scaduto il suo turno.

# STANDARD DI QUALITÀ PER UN SERVIZIO DI ECCELLENZA

## CARATTERISTICHE DELLA VETTURA E DOTAZIONI

- **Pulizia:** il tassista garantisce la massima pulizia della vettura, interna e esterna.
- **Carta dei Valori:** il tassista si impegna a esporre la Carta dei Valori, conservata all'interno della vettura.

## COMPORAMENTO E ACCOGLIENZA UTENTI

- **Accoglienza:** il tassista saluta il cliente e lo accoglie con cortesia.
- **Competenza:** il tassista conosce la città, le sue vie e piazze e la viabilità per consigliare e offrire il percorso più vantaggioso per il cliente.
- **Informazioni turistiche:** il tassista è in grado di fornire informazioni turistiche ai passeggeri che ne facciano richiesta, garantendo una buona conoscenza del patrimonio storico e artistico del territorio.
- **Informazioni su EXPO Milano 2015:** in occasione della manifestazione EXPO Milano 2015, i tassisti sono in grado di dare agli utenti tutte le principali informazioni sugli eventi della manifestazione universale. Espongono, all'interno della vettura, un QR Code, attraverso il quale i visitatori possono facilmente reperire tutte le informazioni relative.

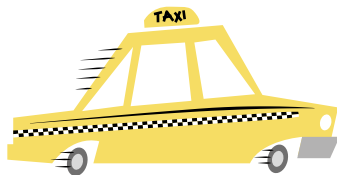
- **Promozione del progetto EXPO IN CITTÀ:** i tassisti espongono all'interno della vettura un QR Code attraverso il quale i clienti possono facilmente reperire tutte le informazioni sul calendario degli eventi di Expo In Città.

- **Multilinguismo:** la maggioranza dei tassisti accoglie il turista ed è in grado di fornire indicazioni turistiche in lingua inglese o in altra lingua straniera.

## CORSA

- **Cortesìa:** il tassista attende l'ingresso nel portone di casa per le corse effettuate in orario notturno, specialmente con utenti di sesso femminile; segue le indicazioni del cliente per la regolazione del riscaldamento e dell'aria condizionata; limita l'uso del telefono durante le corse.

- **Pagamento:** il tassista favorisce il pagamento mediante carta di credito, con l'installazione del POS sulla vettura; mediante esposizione di vetrofania il tassista informa il cliente della presenza del servizio.



La Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano rappresenta dal 1786 la casa delle imprese di Milano e provincia ed esercita alcune fondamentali funzioni pubbliche. Una di tipo anagrafico, poiché registra l'apertura, le trasformazioni e la chiusura delle circa 300.000 imprese presenti nell'area milanese, facilitando la circolazione delle informazioni economiche essenziali.

Un'altra funzione è di tipo promozionale in quanto supporta quelle imprese che innovano, si internazionalizzano e si distinguono per la qualità dei prodotti. Inoltre l'Ente Camerale svolge una funzione di regolazione del mercato, che vuol dire promuovere l'equità delle relazioni economiche tra imprese e cittadini, vigilando affinché il mercato funzioni in modo corretto e trasparente; in questa cornice fornisce servizi di arbitrato e conciliazione.

Infine l'Ente camerale svolge un ruolo importante, a fianco delle altre istituzioni cittadine, per lo sviluppo anche in chiave internazionale della città di Milano. Esempio in questo senso è la collaborazione prestata per la buona riuscita di Expo 2015. A questo proposito, tra le innumerevoli iniziative realizzate, si segnala che la Camera di Commercio mette a disposizione un corso base di inglese, disponibile gratuitamente sul sito [www.mi.camcom.it](http://www.mi.camcom.it). Le copie del CD possono essere richieste a [relazioni.media@mi.camcom.it](mailto:relazioni.media@mi.camcom.it).

In collaborazione con:

Con l'adesione di:



