



**AUTOSERVIZI
UNIVERSAL**

Via Napoli, 332 - 80053 Castellammare di Stabia (NA)

CARTA DEI SERVIZI

Rev. A del 20/12/2019

*In conformità al
REGOLAMENTO 16 marzo 2012, n. 3
GIUNTA REGIONE CAMPANIA*



La Direzione Aziendale

	CARTA DEI SERVIZI	
	Rev. A	del 20/12/2019

0. PREMESSA

1. SEZIONE I

- Parte generale

2. SEZIONE II


- Procedure di reclamo
- Procedure di rimborso
- Procedure di risarcimento dei danni
- Diritti e doveri dei viaggiatori
- Sanzioni relative al titolo di viaggio

3. SEZIONE III

- Fattori e indicatori aziendali di qualità

4. ALLEGATI

- Questionario di soddisfazione del cliente – AU/QSC/A

	CARTA DEI SERVIZI	
	Rev. A	del 20/12/2019

PREMESSA

Questo documento, denominato Carta dei Servizi, è adottato dalla Azienda **Autoservizi Universal Srl** in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del DPCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43), dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (Supplemento ordinario alla G.U. n°26 del 02/02/1999) e in riferimento al Regolamento 16 marzo 2012, di attuazione della legge regionale 28 marzo 2002, n.3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della Regione Campania) Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea contenuto minimo standard, ed ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi:

- migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda;
- migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

La Carta dei Servizi viene trasmessa ai seguenti Enti:


- Comitato Permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici costituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- Dipartimento Funzione Pubblica;
- Ministero dei Trasporti e della Navigazione;
- Ente Regione Campania;

Il contenuto della Carta dei Servizi viene verificato con frequenza annuale ed aggiornato in base alle modifiche relative alla gestione operativa dell'azienda (variazione linee, numero dipendenti, numero veicoli, aggiornamenti normativi, ecc).

La Carta dei Servizi è comunicata agli utenti mettendone copie a disposizione negli autobus e presso gli uffici della società.

Questo documento è costituito dalla presente **Premessa** e da **3 Sezioni**:

0. la **Premessa** descrive la struttura e gli aspetti generali del documento;
1. la **Sezione I** descrive i principi fondamentali della Carta, le peculiarità della Azienda e fornisce sintetiche informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti;
2. la **Sezione II** descrive gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei propri utenti in ordine ad eventuali reclami ed alle modalità di rimborsi e di risarcimento danni.
3. La **Sezione III** descrive i fattori di qualità anche con le schede allegate che per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato, evidenziano 12 fattori di qualità, nelle stesse indicati e precisati;

	CARTA DEI SERVIZI	
	Rev. A	del 20/12/2019

SEZIONE I


Parte generale

1. Principi fondamentali della Carta
2. Presentazione dell'Azienda e informazioni sulle strutture aziendali e sui servizi forniti

1. Principi fondamentali della Carta

L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto delle previsioni della Normativa che sono:

- a) Eguaglianza ed imparzialità:
 - E' esclusa ogni forma di discriminazione. I principi informativi delle attività dell'Azienda sono l'equità e la obiettività;
 - il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e in abbonamento) applicate in base a criteri predeterminati ed in ogni caso obiettivi e noti;
 - il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) è una delle finalità perseguite dall'azienda, utilizzando le tecnologie più moderne ed avanzate.
- b) Continuità:
 - L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi di esercizio autorizzati;
 - questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, dei quali, quando sarà possibile, se ne darà tempestivo avviso all'utenza;
 - in particolare, in caso di sciopero, verranno divulgate, come normativamente previsto, notizie anche circa i servizi minimi garantiti.
- c) Partecipazione:
 - L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi di trasporto resi, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).
- d) Efficienza ed efficacia:
 - L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, programma e programmerà l'erogazione dei servizi perseguendo il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

	CARTA DEI SERVIZI	
	Rev. A	del 20/12/2019

e) Libertà di scelta:

- L'azienda garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali; l'azienda monitora e considera per ciò che è di propria competenza le problematiche connesse con le linee di confine tra due o più segmenti modali, al fine di evitare che si realizzino gravose discontinuità nel viaggio. L' Azienda opera in maniera da consentire ai propri Utenti ed in generale a tutti gli stakeholders la facile acquisizione e la fruibilità delle informazioni relative ai servizi ed alle prestazioni fornite.

2. Presentazione dell'Azienda con informazioni sulla struttura aziendale e sui servizi forniti

2.1 La **Autoservizi Universal Srl** è una società a responsabilità limitata, costituita nell'anno 1995 con sede legale e operativa alla via Napoli 332 80053 Castellammare di Stabia (Na). Il legale rappresentante della società è l'Amministratore Unico.

Il personale addetto alla guida e quello tecnico è adeguatamente formato, con specifici corsi interni, ai fini della sicurezza, ed ha acquisito le competenze fondamentali per prestare i primi soccorsi in caso di necessità.


L'intero autoparco aziendale adibito all'esercizio delle autolinee, costituito da n° 15 autobus – divisi tra autobus urbani, autobus extraurbani viene sottoposto a continui controlli dal personale aziendale a tale compito addetto ed anche, così come previsto dalla normativa vigente, alla revisione da parte degli addetti Uffici Provinciali del Ministero dei Trasporti e della Navigazione Dipartimento dei Trasporti Terrestri.

Infine si sottolinea che le prestazioni lavorative del personale addetto alla guida, anche in relazione all'orario di lavoro, si attengono in modo imperativo alle norme di legge e contrattuali vigenti in materia.

L'azienda ha in forza n° 11 dipendenti.

Attualmente la sua attività, nell'ambito del trasporto di viaggiatori su strada, comprende:

- Linea Gragnano - Castellammare - Zona Ospedaliera Il Policlinico;
- Linea: Scanzano- C.mare di Stabia- Napoli- Fuorigrotta Monte S.Angelo Università;
- Linea Gragnano - Lancusi Università;

	CARTA DEI SERVIZI	
	Rev. A	del 20/12/2019

L'azienda nell'ambito dei collegamenti automobilistici esercitati assicura all'utenza connessioni modali con altri mezzi di trasporto pubblico, in particolare con quelli su rotaie ed aerei.

E' fermo obiettivo aziendale rendere più agevole all'utenza il raggiungimento della destinazione finale del viaggio, curando in particolare il collegamento con poli di notevole pubblica utilità, quali plessi scolastici ed universitari, opifici industriali, ospedali, etc., impegnandosi, nel rispetto della normativa vigente, ad ampliare l'operatività dei servizi.

Inoltre l'azienda è dotata di un proprio sistema aziendale di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2015.

2.2 Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti:

- riconoscibilità del personale a contatto diretto (cartellino di riconoscimento);
- presentabilità del personale (abbigliamento decoroso con divisa, corretta cura personale);
- comportamento del personale: l'Azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti;
- L'azienda da sempre cura l'attività formativa dei propri dipendenti sin dall'assunzione, sia per l'espletamento delle mansioni sia per quanto attiene ai rapporti con l'utenza ed i terzi in generale.


2.3 Monitoraggio e aggiornamento della Carta della qualità dei servizi

L'azienda Autoservizi Universal Srl garantisce che sia mantenuta l'efficacia del sistema di monitoraggio continuo del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta vigilanza degli enti affidanti, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi allo scopo sia all'ente affidante, sia all'azienda, sia alle associazioni dei consumatori.

L'azienda garantisce la partecipazione attiva ad una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente affidante e le associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte e osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

L'azienda rileva il grado di raggiungimento degli standard, al fine del continuo miglioramento del servizio, ed utilizza i dati provenienti dal monitoraggio delle prestazioni, per definire un piano di miglioramento progressivo delle stesse.

I risultati conseguiti (livelli di qualità raggiunti), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati periodicamente (comunicazione attraverso sito web, opuscoli ecc.), affinché gli Utenti e gli organismi preposti al monitoraggio della qualità del servizio possano verificare il grado di raggiungimento degli standard generali prefissati, ossia il livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto promesso nella Carta della qualità dei servizi.

	CARTA DEI SERVIZI	
	Rev. A	del 20/12/2019

SEZIONE II

Procedure di dialogo tra l'Azienda e gli utenti

1. Procedura di reclamo
2. Procedura di rimborso e di risarcimento
3. Diritti e doveri dei viaggiatori
4. Sanzioni relative al titolo di viaggio

1. Procedura di reclamo

I reclami possono essere avanzati solo mediante l'invio di una comunicazione formale a mezzo posta certificata alla Direzione Aziendale al seguente indirizzo email: *autoserviziuniversal@legalmail.it*

Ai reclami si darà riscontro entro 30 gg dalla data di ricezione e, ove mai la complessità della risposta non consentisse il rispetto di detto termine, la Direzione Aziendale avrà cura di notificare il cliente sullo stato della procedura e degli ulteriori tempi necessari per la definizione della richiesta.

I suggerimenti possono essere avanzati sia verbalmente (anche tramite telefono al seguente numero 0818714100 dalle ore 8.30 alle ore 18.00) sia mediante l'invio di comunicazioni mezzo e-mail: *universal-autoserviz@libero.it*

I suggerimenti saranno valutati internamente alla azienda come spunto di miglioramento della qualità dei servizi.

2. Procedure di rimborso e di risarcimento dei danni alle persone o alle cose

Le richieste di rimborso e di risarcimento danni alle persone o alle cose, opportunamente documentate, dovranno essere inviate tramite posta certificata al seguente indirizzo email: *universal-autoserviz@libero.it*


Le stesse saranno, ricorrendone gli estremi ed i presupposti, esaminate ed eventualmente soddisfatte nei tempi, forme e modi previsti dalla legge.

Autoservizi Universal Srl provvede inoltre al rimborso dei danni alle persone ed alle cose come sotto descritto:

- danni involontariamente procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli;
- danni causati ai passeggeri durante la permanenza a bordo dell'autobus.

A tutela di tali danni l'azienda ha stipulato e mantiene regolarmente in essere con primarie compagnie assicurative contratti per la copertura totale del rischio relativi a:

- Responsabilità Civile (R.C.A.) derivante dalla circolazione dei veicoli a motore;
- Responsabilità Civile verso Terzi (R.C.T.) per il risarcimento (capitali, interessi e spese) di danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata.

	CARTA DEI SERVIZI	
	Rev. A	del 20/12/2019


3. Diritti e doveri del viaggiatore

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, vanno riconosciuti i seguenti **diritti** del viaggiatore:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia alle stazioni; tempestiva informazione sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anormalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte, facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni del divieto di fumo sui mezzi;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore ai trenta giorni).

Il cittadino che viaggia ha i seguenti **doveri** da rispettare:

- non salire sui mezzi di trasporto senza prenotazione quando richiesta e biglietto per sé e quanto previsto per i bagagli;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare sedili, accessori e suppellettili degli autobus;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

	CARTA DEI SERVIZI	
	Rev. A	del 20/12/2019

4. Sanzioni relative al titolo di viaggio

Il passeggero è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa quando:

- a) non è in possesso del titolo di viaggio;
- b) il titolo di viaggio non è stato oblitterato o è stato oblitterato in maniera irregolare;
- c) la validità del titolo di viaggio è scaduta;
- d) il titolo di viaggio non è valido nell'ambito della tratta del percorso effettuato dal cliente o, laddove è prescritto, il percorso non è stato indicato sul titolo;
- e) il titolo di viaggio risulta alterato e/o contraffatto (abrasione rilevante, cancellazione cera, ecc.);
- f) l'abbonamento non è accompagnato da un valido documento di riconoscimento o non è debitamente compilato in ogni sua parte laddove è prescritto.

L'attività di verifica dei titoli di viaggio è disciplinata in ambito regionale dalla Legge n. 13 del 13 agosto 1998, recante disposizioni in materia di "Sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei viaggiatori per mancanza o per irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione" e dalle Leggi Regionali n. 16 del 2014 e n. 10 del 2017, che hanno introdotto diverse modifiche in merito alle sanzioni a carico dei viaggiatori privi di valido titolo di viaggio.

A carico di coloro trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, le Leggi Regionali n.13/98, n. 3/02, n.16/2014 e n.10/2017 prevedono:

Per i trasporti urbani

- a) il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice;
- b) la sanzione amministrativa pari a cento volte la tariffa ordinaria di corsa semplice oltre le spese di notificazione.

Per i trasporti extraurbani

- a) il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;
- b) la sanzione amministrativa pari a centoventi volte la tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale, oltre le spese di notificazione.

La stessa legge consente il pagamento in forma ridotta di un importo pari al 50% della sanzione oltre alla tariffa di corsa semplice e alle spese di procedimento, se il pagamento viene effettuato entro 60 giorni dall'accertamento dell'infrazione (o dalla notifica al tutore, nel caso di minori).

Se il pagamento è effettuato entro 5 giorni dalla contestazione o dalla notificazione, è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 30% della sanzione, oltre alle spese di procedimento.

Le stesse sanzioni si applicano anche ai viaggiatori titolari di abbonamento mensile o annuale che non siano in grado di mostrarlo ai controllori. Tuttavia, la legge prevede la trasformazione della multa originaria in una sanzione di soli 6,00 € per chi è in grado di esibire entro 5 giorni dall'infrazione, presso gli uffici aziendali, l'abbonamento personale convalidato prima dell'infrazione.

Il pagamento va effettuato mediante versamento su - Iban IT74O05142 22100CC1676002764, intestato alla Autoservizi Universal Srl, indicando nello spazio riservato alla causale il numero e la data del verbale.

	CARTA DEI SERVIZI	
	Rev. A	del 20/12/2019

SEZIONE III

Fattori e indicatori aziendali di qualità

Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

I fattori di qualità del servizio considerati da Autoservizi Universal Srl sono:

- a) Sicurezza del viaggio;
- b) Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- c) Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- d) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e dei nodi;
- e) Comfort del viaggio;
- f) Servizi aggiuntivi a bordo e nei nodi;
- g) Servizi per viaggiatori diversamente abili;
- h) Informazioni all'utenza;
- i) Aspetti relazionali e comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- j) Livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- k) Integrazione modale;
- l) Attenzione all'ambiente;
- m) Puntualità, affidabilità e regolarità del servizio;
- n) Età media dei veicoli impiegati;
- o) Sicurezza e manutenzione dei mezzi impiegati;
- p) Capacità di adeguare il servizio alle esigenze della utenza;
- q) Monitoraggio del servizio erogato in termini di efficienza ed efficacia;
- r) Indicazione delle modalità e dei termini di risarcimento di eventuali danni, procedure di conciliazione ed indennizzo.

Indicatori aziendali di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato.

L'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative degli Utenti nel tempo.

Autoservizi Universal Srl ha individuato gli indicatori di qualità per ciascun fattore di qualità, le relative unità di misura, nonché le modalità di rilevazione dei risultati, da applicare compatibilmente con i servizi esercitati e con le modalità operative che si intende applicare.

Lo standard è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative dell'Utenza e delle potenzialità dell'azienda.

Lo standard ha essenzialmente due valenze:

- a) costituisce un obiettivo dinamico prestabilito dalla azienda come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento continuo della qualità;
- b) costituisce un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utente sul livello di qualità del servizio garantito.



CARTA DEI SERVIZI

Rev. A

del 20/12/2019

Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa (Riesame) nella quale si descrivono, tra l'altro, le modalità previste per il loro conseguimento; i fattori principali esterni all'azienda e indipendenti dal suo controllo che potrebbero incidere significativamente sul conseguimento degli standard; i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, con una previsione relativa alle valutazioni future.

Nel Riesame l'azienda determina, altresì, gli indici da utilizzare per la misurazione o la valutazione dei risultati conseguiti, forniscono una base di comparazione per raffrontare i risultati effettivamente ottenuti con gli obiettivi previsti, descrivono gli strumenti da impiegare al fine di verificare e convalidare i valori misurati.

L'azienda garantisce il corretto perseguimento degli standard di qualità menzionati nella presente Carta della qualità dei servizi.

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE anno 2019
Qualità	Grado di soddisfazione complessiva del Cliente	Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente	12 mesi	ISG	8,30
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	12 mesi	N° morti / n°viaggiatori	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	12 mesi	N° feriti / n°viaggiatori	0
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzo di trasporto	BNC da rapporti di sinistri	12 mesi	N° sinistri / Km percorsi	0,000001
Sicurezza ed affidabilità del viaggio	Vetustà mezzi	EAA - SMA	12 mesi	% mezzi con oltre 10 anni di vita.	30%
Sicurezza personale e patrimoniale	Furti, danni e molestie	BNC da denunce	12 mesi	N° denunce/viaggiatori	0
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità complessiva del servizio	Rapporti di servizio	12 mesi	% corse effettive/corse programmate	98%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Velocità commerciale servizio urbano	Rapporti di servizio	12 mesi	Km / h	14

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE anno 2019
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Velocità commerciale servizio extraurbano	Rapporti di servizio	12 mesi	Km / h	80
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore di punta: 7/9, 12/14, 17/19)	Rapporti di servizio	12 mesi	% autobus in orario	98
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Puntualità (nelle ore rimanenti)	Rapporti di servizio	12 mesi	% autobus in orario	99
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	SMA	12 mesi	N° interventi / n° mezzi	1
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Pulizia radicale	SMA	12 mesi	Frequenza media in giorni	1
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia impianti di servizio pubblico (aree di attesa, paline delle fermate, ecc.)	BNC	12 mesi	Frequenza media in giorni	5
Confortevolezza del viaggio	Affollamento a bordo	Rapporti di servizio	12 mesi	Posti offerti totali / Km percorsi	0,00099
Confortevolezza del viaggio	Affollamento a bordo	Rapporti di servizio	12 mesi	Posti offerti seduti / Km percorsi	0,00080
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione urbano	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	
Confortevolezza del viaggio	Climatizzazione extraurbano	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	100

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE anno 2019
Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata (piano ribassato) urbano	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	0
Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata (piano ribassato) extraurbano	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	9,3%
Servizi aggiuntivi	Presenza giornali a bordo, musica per singolo posto, ecc.	Rapporti di servizio / SMA	12 mesi	% mezzi sul totale	50
Informazione alla Clientela	Display luminosi	EAA - SMA	12 mesi	% mezzi con dispositivi acustici e/o visibili/totale	100
Soddisfazione e del Cliente	Sicurezza del viaggio	QSC	12 mesi	ISA	8,5
Soddisfazione e del Cliente	Sicurezza personale e patrimoniale	QSC	12 mesi	ISA	8,4
Soddisfazione e del Cliente	Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	QSC	12 mesi	ISA	8
Soddisfazione e del Cliente	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	QSC	12 mesi	ISA	8,6

AREA	ASPETTO DA RILEVARE	REGISTRAZIONE	FREQUENZA	INDICATORE QUALITÀ	VALORE anno 2019
Soddisfazione del Cliente	Confortevolezza del viaggio	QSC	12 mesi	ISA	8,6
Soddisfazione del Cliente	Servizi aggiuntivi	QSC	12 mesi	ISA	7,3
Soddisfazione del Cliente	Informazione alla clientela	QSC	12 mesi	ISA	8,7
Soddisfazione del Cliente	Aspetti relazionali e comportamentali del ns personale	QSC	12 mesi	ISA	8,5
Soddisfazione del Cliente	Grado di integrazione modale	QSC	12 mesi	ISA	8
Soddisfazione del Cliente	Soddisfiamo le sue aspettative	QSC	12 mesi	ISA	8,8



CARTA DEI SERVIZI

Rev. A

del 20/12/2019

AUTOSERVIZI UNIVERSAL SRL	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	AU/QSC/A
--------------------------------------	--	----------

Gentile Cliente,

Le ricordiamo che la ns azienda è da tempo dotata di un sistema di gestione aziendale per la qualità conforme alla UNI EN ISO 9001: 2015

Al fine di perseguire con continuità la strada del miglioramento delle prestazioni dei ns processi e della qualità dei ns servizi, Le chiediamo di dedicare ancora una volta alcuni minuti alla compilazione del presente questionario, esprimendo per ogni aspetto, il Suo giudizio in termini di "importanza" e di "soddisfazione". Ciò ci consentirà di verificare l'efficacia delle azioni correttive di miglioramento già attivate sulla scorta delle indicazioni e dei giudizi forniti in occasione della precedente indagine di soddisfazione Clienti.

Inoltre, come da sempre facciamo, faremo tesoro delle utili informazioni e degli ulteriori preziosi suggerimenti da Lei forniti, nell'impegno di migliorare continuamente i livelli qualitativi dei ns servizi di trasporto.

La ringraziamo per la collaborazione e La invitiamo a restituire tale questionario a fine viaggio, compilato in ogni sua parte, al ns personale addetto / conducente.

Scala di importanza: 3 - Molto importante 2 - Importante 1 - Meno importante

Aspetti del servizio: per ogni aspetto barri, in una scala di valutazione da 1 (Molto insoddisfatto) a 10 (Molto soddisfatto), il Suo livello di soddisfazione.

Importanza			Aspetti del servizio di trasporto			Soddisfazione/Voto									
1	2	3	Sicurezza del viaggio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	Sicurezza personale e patrimoniale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	Confortevolezza del viaggio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	Servizi aggiuntivi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	Informazione alla Clientela	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	Aspetti relazionali e comportamentali del ns personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	Grado di integrazione modale (oon altri mezzi di trasporto)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	3	Soddisfiamo le Sue aspettative (giudizio complessivo)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Suoi suggerimenti e/o particolari richieste:

DATA:	AUTOLINEA	CORSA DELLE ORE:	DA:
			A:

