



Bianchi Elvira
srl

CARTA DEI SERVIZI
Per trasporto pubblico locale

Ediz. A
Rev. 07
Del : 11/01/2011
Pag. 1//22

CARTA DEI SERVIZI
DELLA
BIANCHI ELVIRA SRL



MATRICE DI DIFFUSIONE

<i>Autisti</i>	<i>RP</i>	<i>RT</i>	<i>RC</i>	<i>RQ</i>

Funzione/ Responsabile

Firma

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 2//22</p>
---	--	--

<i>Redazione</i>	Resp. Qualità:	
<i>Verifica</i>	Direzione:	
<i>Approvazione</i>	Committente:	

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. ARCHIVIAZIONE**
- 5. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE**
- 6. INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI**
- 7. DEFINIZIONE DEGLI IMPEGNI E DEI LIVELLI DI SERVIZIO PROMESSO**
- 8. PROCEDURE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
E PROCEDURE DI RECLAMO**

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 3//22</p>
---	--	--

1. SCOPO

Scopo della presente Carta dei Servizi è:

rispondere alle direttive governative

- ◆ *Direttiva 27/01/94 Decr. Pres. Cons. dei Ministri (Principi erogaz. Serv. Pubblici)*
- ◆ *Decr. Pres. Cons. dei Ministri 30/12/98 (Schema di predisposizione della Carta della Mobilità)*

Rispondere alla convenzione stipulata con il consorzio C.T.C. consorzio trasporti comunali costituito dai comuni di Arce Fontana Liri Colfelice e Rocca d'Arce

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei Servizi si applica al servizio di trasporto pubblico di linea effettuato dalla BIANCHI ELVIRA SRL.

3. RESPONSABILITA'

E' responsabilità del Responsabile della Qualità della BIANCHI ELVIRA SRL la redazione della seguente "Carta dei servizi"

E' responsabilità della Direzione della BIANCHI ELVIRA SRL la verifica della seguente "Carta dei servizi"

E' responsabilità dei committenti il servizio di trasporto l'approvazione della seguente "Carta dei servizi"

Il committente e il concessionario del servizio di trasporto sono responsabili della divulgazione all'utenza della seguente "Carta dei servizi"

4. ARCHIVIAZIONE

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 4//22</p>
---	--	--

La presente "Carta dei servizi" viene archiviata:

- *nel Classificatore 01 dell'archivio generale a cura del RQ;*

La presente Carta dei servizi si intende documentazione controllata facente parte del Sistema Qualità Aziendale della BIANCHI ELVIRA SRL

5. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO EROGATORE

PROFILO DELLA BIANCHIELVIRA SRL

La nostra azienda gestisce il trasporto pubblico di linea del C.T.C. consorzio Trasporti Comunali costituito dai Comuni di Arce Fontana Liri Colfelice e Rocca D'Arce

La BIANCHI ELVIRA SRL, costituitasi nel 1974, ha per oggetto principale la programmazione e gestione del servizio di trasporto pubblico.

Nel corso degli anni si è sempre più specializzata nel trasporto pubblico locale.

La gestione della BIANCHI ELVIRA SRL è affidata a: Anselmo Veglianti

La BIANCHI ELVIRA SRL è socio con altri gruppi di imprese che esercitano l'attività di trasportatori di viaggiatori su strada, di una s.c.r.l. denominata GE.AF.. (gestione autolinee Frosinone, società consortile a responsabilità limitata), che svolge servizi di T.P.L. e servizi scolastici

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 5//22</p>
---	--	--

Questo costituisce una garanzia di qualità internamente all'azienda e una garanzia di affidabilità per i committenti e per l'utenza.

6. INFORMAZIONI INTETICHE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI FORNITI

DATI IDENTIFICATIVI

Di seguito sono riportati i principali dati identificativi della società.

Sede legale e operativa: SS.82 Km. 74,100

03032 ARCE (Fr)

Tel: 0776/539064

Fax e segreteria telefonica 0776/530317

Sito internet www.bianchielvira.it

@mail info@bianchielvira.it

posta-pec: bianchielvira@pec.it

Anno costituzione: 1974

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 6//22</p>
---	--	--

Numero autisti in servizio giornaliero: 8

Numero autobus in servizio : 10

Numero autobus di riserva: 1

Numero dipendenti: n° 14 a tempo indeterminato,

Numero interinali n. 01 in media


Superficie totale stabilimento: mq 8.983

Area piazzale: mq 7.705

Area Uffici : mq 380

TIPOLOGIA DEGLI AUTOMEZZI

02	Urbano	FIAT 316.8.13	EF681AY	1986	19+37+1	17/04/1986
06	Urbano	MERCEDES BENZ AG 711D	FR468917	1992	10+26+1	17/02/1992
08	Urbano	IVECO FIAT 316E 8.18 MINERVA	AJ081YC	1996	17+39+1	05/04/1996
09	Urbano	IVECO FIAT 49.12	AJ131YB	1996	9+21+1	05/04/1996
17	Urbano	IVECO 49E12/52 CACCIAMALI	BH160GZ	1999	9+20+1	30/06/1999
19	Urbano	CACCIAMALI ENGINEERING TCC 635 L	BH 757 YM	2000	16+25+1	30/11/1999

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 7//22</p>
---	--	--

22	interurbano	IRIBUS ITALIA 380.10.35	BW432 CC	2001	47+0+1	20/06/2001
26	interurbano	IVECO 65 C 15 dispone di spazio per lo stazionamento di n. 1 carrozzella	CR 065 XY	2004	22+6+1 Oppure 19+1CARR. +6+1	17/09/2004
27	interurbano	IRISBUS 200 E. dispone di spazio per lo stazionamento di n. 1 carrozzella	CT546 BT	2005	19+1+28 Oppure 14+1 carr.+28+1	28/01/2005
31	Urbano	IVECO 65C/E4 rispetta le direttive CE 2005/78/CE RIF. 2005/55CE RIGA B1	DM 683 RX	2008	17+22 oppure 15+20+1 carrozzella	28/06/2007
32	Urbano	IVECO 65C/E4 rispetta le direttive CE 2005/78/CE RIF. 2005/55CE RIGA B1	DR932KZ	2008	17+22 oppure 15+20+1 carrozzella	04/07/2008
34	interurbano	IVECO 65C/E4 WING 23 rispetta le direttive CE 2005/78/CE RIF. 2005/55CE RIGA B1	DX318SP	2009	22+0+1oppu re 18+1 carrozzella 14+2 carrozze	06/04/2009
35	urbano	IVECO 49 E 12 CACCIAMALI THESI	EF 723AY	1998	23+1	20/07/2010

5.1 Principi generali.

Il servizio di trasporto della BIANCHI ELVIRA SRL deve essere erogato nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza ed imparzialità:

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 8//22</p>
---	--	--

- ✓ accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione;
- ✓ accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone disabili
- ✓ pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenza.

2. Continuità:

- ✓ I servizi di trasporto continui e regolari (ad eccezione di motivi di forza maggiore)
- ✓ Servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate)
- ✓ Definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero

3. Partecipazione:

- ✓ La partecipazione dell'utenza alla progettazione e miglioramento del servizio

4. Efficienza ed efficacia:

- ✓ Adottare misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia e dell'economicità del servizio

Per i suddetti principi generali che ci vengono richiesti dai committenti e dall'utenza e che noi consideriamo degli impegni da rispettare a tutti i costi, nel corso dell'anno 2011 ci proponiamo di effettuare le seguenti attività che rappresentiamo suddivisi per fattore di qualità:

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 9//22</p>
---	--	--

Miglioramento dell'organizzazione:

- Siamo certificati UNI EN ISO 9001-2008 N. SQ103099 rilasciata dalla CSI di Milano

SICUREZZA

✓ ***Migliorare la sicurezza degli automezzi*** sviluppando un sistema di manutenzione preventiva sia ordinaria che straordinaria molto rigida.

✓ ***Migliorare la sicurezza dei clienti e degli autisti:*** per qualsiasi necessità l'azienda ha fornito ad ogni autista un telefono cellulare che gli consente di essere in continuo contatto con la sede e con le autorità di pubblica sicurezza così da permettere che il mezzo diventi un luogo sicuro e costantemente controllato

Migliorare la sicurezza dei capolinea: si provvederà a sensibilizzare gli enti competenti per dotare i capolinea di uno spazio pubblico attrezzato funzionante. Al momento si è provveduto ad installare, presso il capolinea sito all'ufficio postale di Arce e presso le scuole, un quadro generale riportante la rete del servizio

COMFORT:

✓ ***Migliorare il comfort e la pulizia degli automezzi*** effettuando un sistema di verifica interna alla nostra società che tramite dei controlli sull'automezzo, permetterà di garantire al committente e all'utenza una migliore pulizia.

Comunque la pulizia sugli automezzi avverrà con la seguente frequenza:

- pulizia giornaliera del pavimento
- pulizia completa interna ed esterna all'occorrenza

✓ ***Migliorare l'accessibilità al servizio*** prevedendo di acquistare altri autobus con sistemi accessibili ai diversamente abili

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 10//22</p>
---	--	---

Il personale sarà adeguatamente qualificato ed istruito per l'utilizzo di tali autobus.

Il cliente dovrà avvertire l'autista della presenza del disabile e concordare la fermata.

- ✓ *Migliorare il comfort sugli automezzi* continuando la sostituzione dei veicoli che nel 2011 hanno un'anzianità superiore ai 15 anni.

RISPETTO DELL'AMBIENTE:

- ✓ *Migliorare l'impatto ambientale degli automezzi*, infatti per l'ammodernamento del parco autobus è stato tenuto in considerazione , sia la riduzione delle vibrazioni che il rispetto degli standard Euro 3 ed Euro 4 per l'emissione di inquinanti atmosferici e acustici. I nuovi autobus che saranno acquistati nel corso del 2011 rispetteranno gli indici Euro 5

MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO CON IL CLIENTE:

- ✓ *Riesaminare alcuni orari ed alcune percorrenze* anche incentivando confronti con gli utenti.
- ✓ *Migliorare meccanismi strutturati di raccolta di insoddisfazioni*, reclami e suggerimenti da parte degli utenti anche con la somministrazione di "Questionari di soddisfazione del cliente".
- ✓ *Migliorare l'aspetto, il comportamento e il rapporto con l'utenza dei nostri autisti* che consideriamo i principali e più importanti "generatori della qualità del servizio" sviluppando programmi di sensibilizzazione all'utenza. Tutto il

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 11//22</p>
---	--	---

personale a contatto con il pubblico espone un tesserino di riconoscimento con nome, fotografia e matricola

- ✓ **Migliorare la comunicazione con l'utenza** strutturando un sistema di comunicazione più diretto e divulgando con periodicità triennale la presente "Carta dei servizi"
- ✓ **Migliorare il personale** per sviluppare la motivazione ed il coinvolgimento al miglioramento della qualità. Saranno effettuati sforzi per migliorare gli ambienti di lavoro della sede centrale con adeguati strumenti di comunicazione aziendale e valorizzazione delle proposte di miglioramento presentate.

INFORMAZIONI SINTETICHE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

La BIANCHI ELVIRA SRL progetta ogni anno i turni, le linee da servire e gli orari da effettuare, salvo che non venga richiesta una variazione dagli utenti e/o dal committente. Per qualsiasi richiesta rivolgersi a:

C.T.C. Consorzio Trasporti Comunali con sede in Rocca d'Arce (Comune capofila), oppure a BIANCHI ELVIRA SRL; ufficio relazioni esterne, responsabile: Sig Veglianti Marina

RETE	C.T.C. CONSORZIO TRASPORTI COMUNALI
<i>Residenti nell'area servita</i>	Abitanti 12.397 al 1996 fonte ISTAT
<i>N° di persone trasportate mediamente in una giornata:</i>	1000
<i>N° di abbonamenti mediamente erogati mensilmente</i>	320
<i>N° linee ordinarie, nei giorni feriali</i>	13
<i>N° linee ordinarie nei giorni festivi</i>	Non previsto
<i>N° di fermate servite in tutta la rete</i>	200

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 12//22</p>
---	--	---

<i>Distanza media tra le fermate (in metri)</i>	Da mt.500 a mt 1000-
<i>N° Km di strada della rete</i>	457.000
<i>N° Km di strada max percorsi nei giorni feriali</i>	1600
<i>Fascia oraria nei gg feriali</i>	5.10 – 18.50
<i>Fascia oraria nei gg festivi</i>	Non previsto
<i>Frequenza corse gg feriali</i>	Secondo le esigenze di servizio
<i>Frequenza corse gg festivi</i>	Non previsto

COPERTURA ORARIA

Il servizio è operante tutti i giorni FERIALI dell'anno

Le corse variano a secondo del periodo se scolastico o non scolastico

Inoltre il sabato e in alcuni giorni prefestivi il servizio viene ridotto

Per una corretta esecuzione del servizio annualmente viene stilato ed esposto il calendario annuale del servizio

Le linee l'orario, il calendario e le fermate sono riportate in un apposito opuscolo distribuito sui pullmans dagli autisti

INFORMAZIONI

INFORMAZIONI NELL'AREA SERVITA

La BIANCHI ELVIRA SRL ha un centro di servizio al cliente che fornisce tutte le informazioni relative al servizio e alle tariffe. In particolare distribuisce gratuitamente:

- Orari , rete del servizio e indicazioni inerenti il servizio

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 13 // 22</p>
---	--	---

➤ Carta dei servizi

Il Centro di Servizio è attivo (tranne che nei giorni festivi)

Nei giorni feriali dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00

Nei giorni prefestivi dalle 9.00 alle 12.00

S.S.82 KM.74,100 03032 ARCE (FR)

tel: 0776/539064

fax e segreteria telefonica 0776/530317

INFORMAZIONI SUI VEICOLI

Sui veicoli sono affisse le seguenti indicazioni:

- Politica della qualità
- Tariffe all'utente, in vigore
- Informazioni all'utenza
- Calendario presunto, svolgimento del servizio per l'anno in corso
- Mappa dettagliata della rete (elenco delle linee)
- Numero della linea sul frontale
- indicazioni di vario genere o tipo (variazione del servizio, modifiche di percorso o orario, limitazioni ecc.) all'interno dell'autobus
- Presenza di appositi meccanismi per i disabili

All'interno dell'autobus sono rese disponibili, con richiesta agli autisti, le seguenti indicazioni:

- Orari

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 14//22</p>
---	--	---

- Questionario di soddisfazione del cliente
- Carta dei servizi
- Modulo per richiesta tessere
- Altra eventuale modulistica inerente il servizio

INFORMAZIONI PER OGGETTI SMARRITI

In caso di oggetti smarriti il cliente potrà richiederli a partire da 24 ore dopo lo smarrimento e ritirarli al Centro di Servizio

Il Centro di Servizio è attivo (tranne che nei giorni festivi)

Nei giorni feriali dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00

Nei giorni prefestivi dalle 9.00 alle 12.00

S.S.82 KM.74,100 03032 ARCE (FR)

tel: 0776/539064

fax e segreteria telefonica : 0776/530317

L'autista a fine servizio consegna in sede l'oggetto rinvenuto, che viene catalogato e conservato per 3 mesi dal ritrovamento.

TITOLI DI VIAGGIO

Per viaggiare sui pullman occorre munirsi di titolo di viaggio BIGLIETTO O ABBONAMENTO

IL BIGLIETTO

- Viene rilasciato direttamente dall'autista che si occupa anche di incassarne il corrispettivo
- Il costo e' riportato sul biglietto
- E' valido per una sola corsa

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 15//22</p>
---	--	---

- deve essere sempre custodito per tutta la corsa e mostrato, se richiesto, dal personale viaggiante

LA TESSERA DI RICONOSCIMENTO

- E' necessaria per richiedere l'abbonamento
- identifica il titolare
- e' valida per due anni dalla data del rilascio
- può essere richiesta all'autista compilando un apposito modulo, versando la somma riportata sul modulo stesso, e allegando due fotografie, l'autista provvederà il giorno successivo a consegnarla
- può essere richiesta direttamente negli uffici dell'azienda
- deve essere esibita al personale viaggiante unitamente al biglietto di abbonamento, sul quale verrà riportato il numero della presente tessera
- Il biglietto di abbonamento è nullo a tutti gli effetti, qualora venisse utilizzato senza la presente tessera

L'ABBONAMENTO:

- Ha validità mese solare
- E' valido per un numero illimitato di viaggi nel mese di rilascio
- Può essere richiesto direttamente all'autista versando l'importo, e l'autista provvederà il giorno successivo a consegnarlo
- può essere richiesto direttamente negli uffici dell'azienda

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 16//22</p>
---	--	---

- E' personale.
- Il trasferimento di esso ad altra persona ne provoca l'immediata nullità
- Il titolare dovrà esibire l'abbonamento ad ogni richiesta del personale di servizio, unitamente alla tessera in base alla quale è stato emesso l'abbonamento.

Il cliente deve mostrare il biglietto o l'abbonamento all'autista o ad altro personale addetto al controllo a bordo del veicolo. In caso di abbonamento dovrà essere mostrato anche la tessera di riconoscimento

In caso di eventuali contestazioni di contravvenzioni, esse potranno essere fatte entro 30 gg dalla data di emissione della contravvenzione a:

Centro di Servizio:

S.S.82 KM.74,100 03032 ARCE (FR)

tel: 0776/539064

fax e segreteria telefonica : 0776/530317

La BIANCHI ELVIRA SRL risponderà entro 60 gg dalla ricezione della stessa.

Le biglietterie disponibili per il pagamento del biglietto sono:

1. Direttamente sugli autobus per i biglietti abbonamenti e tessere
2. Presso il Centro di Servizio

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 17//22</p>
---	--	---

5. DEFINIZIONE DEGLI IMPEGNI E DEI LIVELLI DI SERVIZIO PROMESSO NEL PROSSIMO TRIENNIO

Come previsto dal contratto di fornitura del servizio e dalla presente carta dei servizi presentiamo i nostri livelli di servizio, il nostro livello minimo di qualità accettabile e i nostri obiettivi:

<i>Caratteristica</i>	<i>Livello minimo di qualità accettabile</i>	<i>Obiettivi nel triennio</i>
Puntualità	90% delle corse in ore di punta e 95% in ore di morbida	95% delle corse in ore di punta e 97% in ore di morbida
Età media dei veicoli	23% del parco autobus superiore a 15	20% del parco autobus superiore a 15 anni
Affidabilità (n° di mancate partenze dal capolinea e/o corse interrotte rispetto al programma)	2% di mancate partenze da capolinea e/oda rimessa e/corse interrotte rispetto al programma esercizio	2% di mancate partenze da capolinea e/oda rimessa e/corse interrotte rispetto al programma esercizio
Tempo medio di ripristino dei servizi	30 minuti	20 minuti
Punti di vendita a bordo	Su tutti gli autobus	Su tutti gli autobus
n. veicoli adibiti al trasporto di un disabile	03	04
N° veicoli attrezzati con pianale ribassato sul totale dei veicoli	01	01
Pulizia: n° interventi giornalieri a bordo per veicolo	1	1
n. interventi settimanali per impianti e strutture	1	1
N° veicoli attrezzati con indicazione di linee, percorso e fermate/totale	Su tutti gli autobus	Su tutti gli autobus
N° centri di servizio a disposizione dei clienti per informazione	1	1
N° punti di vendita diretta ed indiretta dei titoli di viaggi	Su tutti gli autobus + centro servizi	Su tutti gli autobus + centro servizi

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 18 // 22</p>
---	--	---

N° veicoli con carburante a basso tenore di zolfo	Tutti gli autobus	Tutti gli autobus
N° veicoli conformi allo Standard EURO 2/3/4	- n .03 Euro 2 - n. 02 Euro 3 - n. 03 Euro 4	- n.03 Euro 2 - n.02 Euro3 - n.03 Euro 4

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 19//22</p>
---	--	---

PROCEDURE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E PROCEDURE DI RECLAMO

Come previsto dal contratto di servizio e dalla direttiva indicata all'inizio del presente documento si presentano estratti delle procedure di reclamo clienti.

4.2 Rilevazione, registrazione e trattamento dei reclami inoltrati dal cliente.

Premesso che per reclamo si intende ogni denuncia di disservizio fatta dal cliente in forma scritta, chiunque rilevi un reclamo da parte di un cliente deve registrarlo come NC seguendo la PO "Gestione delle NC".

Il reclamo può essere presentato dall'utente per iscritto e debitamente firmato

Usualmente le persone che rilevano i reclami sono :

1. gli autisti
2. il personale della BIANCHI ELVIRA SRL in generale
3. le biglietterie

Nella predisposizione del reclamo, il compilatore della scheda di NC comunica al reclamante il tempo di risoluzione del reclamo.

Queste persone nell'ambito della compilazione della scheda di NC dovranno indicare:

- Cliente e servizio coinvolto;
- data e descrizione del reclamo;
- persone coinvolte;
- trattamento del reclamo;
- risoluzione adottata;
- informazione al cliente.

Tale reclamo verrà trasmesso al RQ che lo sottoporrà alla direzione per mettere subito in atto azioni correttive. La Direzione segnalerà al committente (ente pubblico) come intende risolvere,

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 20//22</p>
---	--	---

naturalmente se possibile, il reclamo e successivamente al cliente per metterlo al corrente se e come verrà risolto il suo reclamo entro 60 gg dalla ricezione dello stesso

Il RQ dovrà archiviare il reclamo nella *Lista dei reclami* che servirà a fine anno per identificare, in sede di Riesame della Direzione, la frequenza e l'intensità di quest'ultimi.

<i>Spazio riservato alla BIANCHI ELVIRA SRL</i>	
Codice cliente	N° progressivo ordine
<input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Servizio Trasporto Pubblico di linea _____	
Data _____ N.° targa Bus. _____ Autista _____	
Firma dell'autista _____ IL RAQ (per accettazione) _____	

:

ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	<i>Scars o</i>	<i>Suffic.</i>	<i>Discret o</i>	<i>Ottimo</i>
A1- Facilità di ottenere informazioni sul servizio				
A2- Quantità e distribuzione punti vendita biglietti/abbonamenti				
A3- Tipologia biglietti/abbonamenti				
A4- Facilità di utilizzo del servizio reclami (possibilità di reclamo)				

EFFICACIA DEL SERVIZIO	<i>Scars o</i>	<i>Suffic.</i>	<i>Discret o</i>	<i>Ottimo</i>
E1 - Adeguatezza della rete degli autobus				
E2 - Puntualità				
E3 - Adeguatezza della frequenza di passaggio degli autobus alle fermate				

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 21 // 22</p>
---	--	---

E4 – Garanzie del posto a sedere				
E5 – Chiarezza delle indicazioni sul servizio				
E6 – Facilità di utilizzo del servizio per le persone disagiate				

ASPETTI TANGIBILI DEL SERVIZIO	<i>Scars o</i>	<i>Suffic</i>	<i>Discreto</i>	<i>Ottimo</i>
AT1 – Aspetto degli autobus				
AT2 – Aspetto delle fermate				
AT3 – Aspetto del personale				
AT4 – Comodità delle attrezzature				
AT5 – Pulizia degli autobus				

PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	<i>Scars o</i>	<i>Suffic</i>	<i>Discreto</i>	<i>Ottimo</i>
P1 – Gentilezza del personale				
P2 – Competenza del personale				
P3 – Adeguatezza del comportamento del personale in situazione critiche				

SICUREZZA DEL SERVIZIO	<i>Scars o</i>	<i>Suffic</i>	<i>Discreto</i>	<i>Ottimo</i>
S1 – Limitatezza del numero di guasti				
S2 – Sicurezza personale degli utenti contro furti e molestie				

ATTENZIONE ALL' AMBIENTE				
AB1 – Inquinamento				

EVENTUALI RECLAMI

 <p>Bianchi Elvira srl</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI Per trasporto pubblico locale</p>	<p>Ediz. A Rev. 07 Del : 11/01/2011 Pag. 22//22</p>
---	--	---

NOTE

FIRMA _____

(facoltativa)