

Carta de Serveis

El document que teniu a les mans formula el nostre compromís amb la qualitat dels serveis que oferim i la voluntat de millorar dia a dia.

Des de fa més de vuitanta anys ens dediquem al transport de persones per carretera i el nostre objectiu ha estat, en tot moment, oferir uns serveis que s'adaptin de la millor manera possible a les necessitats de mobilitat dels ciutadans en el marc de la xarxa integrada de transport de la regió metropolitana de Barcelona, tot tenint present el màxim respecte del medi ambient.

Aquí teniu els nostres

Compromisos

1. Servei ofert

- El compliment dels recorreguts s'ha d'ajustar a allò que s'ha establert i s'ha anunciat, llevat de causes alienes a l'empresa.

2. Accessibilitat

- Tots els nostres autobusos han d'estar adaptats a les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda i disposar de seients previstos preferentment per a persones que precisen d'atencions especials.
- Com a mínim, el 95% dels nostres autobusos han de disposar de la senyalització de seients reservats i espais PMRs en bon estat.

3. Informació

- El personal de conducció ha de poder atendre consultes dels viatgers i viatgeres sobre horaris i recorreguts de les línies, i també pel que fa a les connexions amb altres mitjans de transport públic.
- Qualsevol incidència que suposi una alteració dels serveis programats ha de ser comunicada amb un temps no superior a 48 hores des del moment que en som coneixedors.
- L'Índex de Qualitat de la Informació als autobusos ha de ser, com a mínim, del 90%.
- L'Índex de Qualitat de la Informació a les parades ha de ser, com a mínim, del 80%.
- Com a mínim, el 70% dels usuaris i usuàries han de considerar que la informació del servei és suficient, accessible i clara.

4. Horaris

- Els ciutadans i ciutadanes han de poder fer ús dels serveis programats per a les diferents línies d'autobús de l'empresa amb un compliment de la puntualitat no inferior al 70%, llevat de causes de força major o altres motius aliens a l'empresa.

Carta de Serveis

5. Atenció als ciutadans i ciutadanes

- Els ciutadans i ciutadanes han de tenir a la seva disposició una línia telefònica i una pàgina web amb informació actualitzada i en la qual puguin expressar les seves opinions sobre els nostres serveis, així com per a realitzar consultes i formular reclamacions i suggeriments. Hem de donar resposta en tots els casos.
- Com a mínim, un 95% de les queixes i reclamacions s'han de respondre en un termini màxim de 10 dies.
- L'Índex de Qualitat d'Atenció al Client ha de ser igual o superior al 90%.

6. Confort

- El personal de conducció ha de conduir els autobusos sense brusquedats i tenint present en tot moment la comoditat dels seus viatgers i viatgeres.
- L'Índex de Qualitat de Neteja dels autobusos ha de ser, com a mínim, del 90%.
- L'Índex de Qualitat de Manteniment dels autobusos no ha de baixar del 95%.
- Com a mínim, el 70% dels usuaris i usuàries han de valorar com a correcte el confort dels autobusos.

7. Seguretat

- Tots els autobusos han de complir estrictament la normativa legal en matèria de seguretat.
- L'Índex de Qualitat de Seguretat i Conducció dels autobusos ha de ser, com a mínim, del 95%.

8. Impacte ambiental

- Duem a terme controls de consums de recursos i energètics, i tot el nostre personal està format en bones pràctiques ambientals.
- Tots els autobusos han de complir, com a mínim, la normativa legal en matèria d'emissions contaminants.
- Gestionem correctament els residus generats mitjançant gestors de residus autoritzats.
- Disposem d'un sistema de gestió ambiental basat en la normativa ISO 14001