FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

Al fine della verifica della qualità del servizio offerto, l'Azienda assume, i seguenti fattori, indicatori ed unità di misura, che si impegna a monitorare, assicurando, nell'erogazione del servizio, gli standard previsti da ciascun indicatore; l'Azienda si impegna inoltre al raggiungimento degli standard obiettivo.
Gli standard vengono fissati con riferimento a ciascuno dei seguenti fattori:

- Sicurezza del viaggio
- Sicurezza patrimoniale e personale
- Attenzione all'ambiente
- Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi
- Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- Confortevolezza del viaggio
- Servizi aggiuntivi
- Servizi per viaggiatori con handicap
- Informazioni alla clientela
- Aspetti relazionali e comportamentali
- Livello servizio di sportello

FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ

Fattore: Sicurezza del Viaggio (Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Incidentalità mezzo di trasporto	*N. morti / anno*	*0*	*Analisi dei dati*	*0*
	N. feriti / anno	*0*	*Analisi dei dati*	*0*
	N. sinistri attivi / anno	*3*	*Analisi dei dati*	*1*
	N. sinistri passivi / anno	*2*	*Analisi dei dati*	*1*
Manutenzione preventiva degli autobus	*Frequenza in Km*	*A 50.000 e 90.000 Km*	*Schede manutenzione*	*Mantenimento*

Fattore: Sicurezza Personale e Patrimoniale

(Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Denunce (furti, danni e molestie)	*N. denunce / viaggiatori*	*0*	*Analisi dei dati*	*0*

Fattore: Attenzione all'ambiente (Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiori	*% sul totale*	*100 %*	*Schede Automezzi*	*100 %*

Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi (Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Territorio servito	*Popolazione residente /kmq*	*203,9 ab/Kmq*	*Censimento ISTAT*	*Mantenimento*
Regolarità complessiva del servizio	*corse effettive (vett*km) /corse Programmate (vett*km)=1394285/1055693,2*	*132 %*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*
Frequenza corse servizio urbano	*min./corsa per linea-gruppi linea*	*270 min.*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*
Frequenza corse feriali servizio extraurbano	*N° corse/ giorno*	*121*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*
Frequenza corse	*N° corse/*	*66*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*

scolastiche servizio extraurbano	*giorno*			

Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

(Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Distanza media fermate (servizio urbano)	*Metri*	*c.ca 500 m*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*
Velocità commerciale servizio extraurbano	*Km/h*	*100 %*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*
Puntualità (nelle ore di punta: si intendono le fasce orarie 7/9 – 12/14 – 17/19)	*% autobus in orario (da 0 a 5' min di ritardo)*	*ND**	*Analisi dei dati*	*100 %*

* Il valore non è disponibile e la regolarità del servizio è funzione del livello di traffico, delle condizioni di viabilità e dei limiti di velocità, fattori che non sempre consentono il rispetto degli orari

Fattore: Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

(Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Pulizia ordinaria	*N. interventi giornalieri/*	*0,75*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*

	n. mezzi			
Pulizia radicale	*Frequenza media in giorni*	*7*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*

Fattore: Confortevolezza del viaggio (Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Affollamento (nelle ore di punta si intendono le fasce orarie: 7/9 –12/14 – 17/18)	*Posti offerti totali per km. prodotti/ viaggiatori per km*	*6,97*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*
Climatizzazione	*% mezzi sul totale*	*100 %*	*Schede automezzi*	*Mantenimento*

Fattore: Servizi aggiuntivi (Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Presenza servizi aggiuntivi (HiFi, Telefono, Indicatori di percorso)	*% mezzi sul totale*	*100 %*	*Schede Automezzi*	*Mantenimento*

Fattore: Servizi per Viaggiatori con disabilità (Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Elenco eventuali servizi aggiuntivi	*% mezzi sul totale*	*13,33 %*	*Schede Automezzi*	*Mantenimento*

(pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)				

Fattore: Informazioni alla clientela (Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Tempestività	*Tempo medio (anche telefono)*	*<30 secondi*	*Rilevazione tempo*	*Mantenimento*
Tempestività	*Tempo medio sui disservizi*	*<10 minuti*	*Rilevazione tempo*	*Mantenimento*
Diffusione	*Fascia oraria di operatività (anche telefono)*	*8:30-12-30 15:30-18:30*	*Orario di lavoro*	*Mantenimento*
Diffusione orari	*Modalità*	*Sito web*	*Sito web*	*100 %*

Fattore: Aspetti relazionali e comportamentali

(Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Percezione affidabilità personale di front-line	*Giudizio*	*Buono*	*Questionari soddisfazione*	*Ottimo*
Percezione Preparazione personale di front-line	*Giudizio*	*Buono*	*Questionari soddisfazione*	*Ottimo*

Percezione professionalità personale di front-line	*Giudizio*	*Buono*	*Questionari soddisfazione*	*Ottimo*
Percezione Gentilezza personale di front-line	*Giudizio*	*Buono*	*Questionari soddisfazione*	*Ottimo*

Fattore: Livello servizio sportello (Dati anno 2024)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Punti vendita territorio	*N° emettitrici elettroniche/ automezzo*	*1 per automezzo*	*Dotazioni degli automezzi del parco*	*Mantenimento*
Raccolta reclami	*Modalità*	*Scritta/ email*	*Registro reclami*	*Mantenimento*
Riscontro proposte e reclami	*Entro 30 giorni*	*100 %*	*Registro reclami*	*Mantenimento*