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 2025)

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 2025)

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 2025)

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 2025)

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 /corse programmate*	*100 %*	*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 scolastiche servizio extraurbano	*N° corse/ giorno*	*66*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*

Fattore: Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

(Dati anno 2025)

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 2025)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Pulizia ordinaria	*N. interventi giornalieri./ n. mezzi*	*0,75*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*
Pulizia radicale	*Frequenza media in giorni*	*7*	*Analisi dei dati*	*Mantenimento*

Fattore: Confortevolezza del viaggio (Dati anno 2025)

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 2025)

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 Handicap (Dati anno 2025)

Indicatori di qualità	Unità di misura	Valore rilevato	Modalità di rilevazione	Obiettivo
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (pedana mobile, sistemi di ancoraggio per carrozzine, ecc.)	*% mezzi sul totale*	*13,33 %*	*Schede Automezzi*	*Mantenimento*

Fattore: Informazioni alla clientela (Dati anno 2025)

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 2025)

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 2025)

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	*Scritta/ email*	*1*	*Registro reclami*	*0*
Riscontro proposte e reclami	*Entro 30 giorni*	*100 %*	*Registro reclami*	*Mantenimento*