CONSUNTIVO DEI LIVELLI INDICATORI DI QUALITA'

In conformità a quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, la Società consortile, per tenere sotto controllo e garantire l'efficacia il processo di erogazione del servizio, ha individuato una serie di "indicatori di qualità" legati ai fattori critici (ad es.: regolarità del servizio, pulizia, comfort ecc.) del processo stesso.

Tali fattori vengono sistematicamente monitorati, sia attraverso rilevazioni dirette dei valori degli indicatori, che attraverso la percezione che gli utenti ne manifestano (indagini periodiche di Customer Satisfaction), attraverso la compilazione dei questionari di soddisfazione.

Indicatori di Qualità	*Unità di Misura*	**Valore minimo**	*Valore Rilevato **2025***
a. Pulizia	*da risultati Customer Satisfaction Regione Calabria*	75%	100 %
b. Comfort	*da risultati Customer Satisfaction Regione Calabria*	60%	99,81 %
c. Regolarità del servizio	*corse effettuate(vett*km)/corse programmate (vett*km)=4263797,216/3320880,500*	98%	128 %
d. Tempo di risposta ai reclami ricevuti	*riscontri effettuati entro 10 giorni/totale reclami dell'utenza =18/18*	90%	100%
e. Accessibilità PMR	*richieste di prenotazioni diversamente abili soddisfatte/totale richieste =0/0*	90%	100%
f. Canali di vendita	*corse con accesso telematico ai sistemi di pagamento dei titoli di viaggio(vett*km)/totale servizi (km anno)=4263797,216/4263797,216*	50%	100%
g. Videosorveglianza	*Autobus dotati di sistema di videosorveglianza/autobus immessi nel parco veicolare = 8/8*	50%	100%