

**La CARTA DEI SERVIZI ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra la Autoservizi Bevilacqua S.r.l. e i Clienti che si attendono il rispetto delle esigenze e degli impegni fra le parti definite nel contratto.**

**PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Autoservizi Bevilacqua S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

**Eguaglianza ed imparzialità**

Tutti i servizi sono accessibili senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione ed opinione politica

**Continuità**

L'erogazione dei servizi è continua e regolare come da contratti; fatta eccezione per causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà della Autoservizi Bevilacqua S.r.l., il tutto conforme alla normativa regolatrice dei settori in cui opera l'Azienda

**Partecipazione**

La Autoservizi Bevilacqua S.r.l. favorisce uno scambio di opinioni coi Clienti sui principali problemi dei servizi erogati, con l'analisi dei suggerimenti formulati dai Clienti per il miglioramento dei servizi

**Efficienza ed efficacia**

Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard fissati la Autoservizi Bevilacqua S.r.l. progetta, produce ed eroga servizi tesi al loro continuo miglioramento sia dell'efficienza che dell'efficacia.

**Fattori ed indicatori di qualità e standard del servizio**

I servizi devono svolgersi con regolare continuità, puntualità, sicurezza dei Clienti e dei loro beni personali, in condizioni di confort, igieniche e di pulizia costanti. Gli indicatori sono riportati nella tabella in calce.

**MONITORAGGI**

L'Azienda verifica periodicamente la rispondenza dei servizi rispetto allo standard di qualità promesso ai Clienti

**Informazioni all'utente e aspetti relazionali-comunicazionali**

**Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti e rinvenuti a bordo degli automezzi sono restituiti ai proprietari al più tardi nel giorno successivo al rinvenimento, il tutto a spese e a cura della Autoservizi Bevilacqua S.r.l.

**Comportamenti, modi e linguaggio:** Il personale si comporta verso i Clienti con rispetto e cortesia; utilizzando un linguaggio corretto e appropriato, fornendo ogni informazione utile ad agevolare in ogni modo i Clienti.

Il personale deve garantire disponibilità per risolvere i problemi del Cliente che dovessero eventualmente insorgere.

**RISARCIMENTO DANNI** *La Autoservizi Bevilacqua S.r.l. è coperta da assicurazione RCA trasportati e RCT*

| OBIETTIVI QUALITÀ                                  | INDICATORI DI QUALITÀ                                     |   | METE QUALITÀ       |
|--|---|---|--------------------|
|  | Standard  | Unità di misura                         |                    |
| Revisione Veicoli                                  | Servizio attivo tutto l'anno                              | Tutti i giorni lavorativi, senza ferie  | =100%              |
|  | Servizio prenotato  | Esecuzione Collaudo entro 30 minuti     | =100%              |
|  | Servizio senza prenotazione                               | Esecuzione entro 60 minuti              | =100%              |
| Regolarità e puntualità servizio trasporto persone | <i>Regolarità del servizio</i>                            | % corse complessivamente regolari       | =100%              |
|  | <i>Puntualità partenza servizio</i>                       | % corse partite puntuali                | 100%               |
|  | <i>Puntualità fine servizio</i>                           | % delle corse arrivate puntuali         | ≥98%               |
| Pulizia  | <i>Pulizia ordinaria giornaliera</i>                      | % pulizia giornaliera a cura autisti    | =100%              |
|  | <i>Pulizia radicale</i>                                   | Decide Responsabile autoparco           | Ritmo: al bisogno  |
| Comfort di viaggio                                 | <i>Climatizzazione</i>                                    | % mezzi climatizzati                    | 95%                |
| Informazioni                                       | <i>Verso Clientela al telefono</i>                        | Fascia oraria del servizio informazioni | 24h x 8 gg settim. |
| Aspetti relazionali e comportamentali              | <i>Abbigliamento, Presenza, Gentilezza, Disponibilità</i> | % di Clienti soddisfatti                | ≥ 99%              |
| Ambiente   | <i>Motori con scarico EURO</i>                            | % veicoli EURO o trazione alternativa   | =95%               |

**Con la definizione dei contratti tra il Cliente e la Autoservizi Bevilacqua S.r.l. nascono reciproche condizioni di diritto/dovere che regolano in via generale la fruizione dei servizi.**

**DIRITTI DEL CLIENTE**

- Esecuzione delle Operazioni di Revisione nel rispetto delle norme definite dal Mintrasporti
- Puntualità, sicurezza e tranquillità del viaggio e, se del caso, assistenza
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso la sostituzione dei mezzi di trasporto;
- tempestive informazioni sul seguito del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalità o incidenti
- igiene e pulizia dei mezzi
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi
- disponibilità a bordo dell'autoveicolo della Carta dei servizi e il modulo di NC per redigere i reclami