

QUADRO STRUTTURALE OBIETTIVI PER L'ANNO 2021

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		STANDARD PROMESSO	QUALITA' PERCEPITA RILEVATA
	Tipologia	Unità di misura		
SICUREZZA DEL VIAGGIO	<i>Incidentalità dei mezzi di trasporto</i>	N°morti/Km di servizio effettuati	0	0
		N°feriti/Km di servizio effettuati	0	0
		N°sinistri/Km di servizio effettuati	0	0
	<i>Vetustà mezzi</i>	N°mezzi di età >15 anni/N°mezzi totali	<50%	0
	<i>Denunce (furti, danni, molestie)</i>	N°denunce	0	0
	<i>Percezione complessiva livello sicurezza</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	80%	95%
REGOLARITA' DEL SERVIZIO (PUNTUALITA' DEI MEZZI)	<i>Affidabilità del servizio</i>	N°corse effettuate/N°corse programmate (come desumibile dagli orari)	≥ 90%	100%
	<i>Puntualità nelle ore di punta (corsa ore 6.10 – corsa 13.15)</i>	% di autobus con un ritardo < 5min.	≥ 85%	100%
		% di autobus con un ritardo >15min.	≤ 5%	0
	<i>Puntualità nelle ore rimanenti</i>	% di autobus con un ritardo < 5min.	≥ 85%	100%
		% di autobus con un ritardo >15min.	≤ 5%	0
	<i>Velocità commerciale (extraurbano)</i>	Km/h	30 Km/h	OK
<i>Percezione complessiva regolarità servizio (con riferimento ai ritardi)</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 60%	100%	
PULIZIA	<i>Pulizia ordinaria</i>	N°interventi di pulizia giornaliera / N° mezzi aziendali	≥ 10%	100%
	<i>Pulizia straordinaria (radicale)</i>	Frequenza media in giorni (ogni quanti giorni viene effettuata)	15 gg	OK
	<i>Percezione complessiva livello pulizia</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 50%	100%
COMFORT DI VIAGGIO	<i>Affollamento</i>	N°corse affollate/N°corse effettuate	≤ 20%	0
	<i>Climatizzazione (extraurbano)</i>	N°mezzi attrezzati / N°mezzi adibiti al servizio extraurbano	≥ 50%	100%
	<i>Percezione complessiva livello confortevolezza viaggio</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 50%	100%

CANCELLIERI VINCENZINA ANTONIA & C. S.a.s.	CARTA DEI SERVIZI Quadro Strutturale Obiettivi	Anno 2021 Allegato 1 rev. 1 del 09.01.20
---	--	---

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE	<i>Coincidenze con altre modalità di trasporto</i>	N° linee con coincidenza/N° linee totali	2/2	2/2
	<i>Percezione complessiva livello di integrazione modale</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	80%	100%
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	<i>Servizio telefonico</i>	Tempo medio di attesa per le informazioni	≤ 2 min.	1 min.
	<i>Fascia oraria di operatività (anche telefono)</i>	Fascia oraria del servizio informazioni	8 ore al gg 5 gg su 7	OK
	<i>Diffusione orari alle fermate</i>	N° paline dotate di pannello orario / N° totale fermate	≥ 50%	100%
	<i>Diffusione copie degli orari</i>	N° copie degli orari diffuse annualmente	700	OK
	<i>Sito internet</i>	Presenza	In fase di costruzione	
	<i>Percezione complessiva livello informazioni alla clientela</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	80%	100%
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	<i>Riconoscibilità</i>	N° personale dotato di cartellino / N° totale personale a contatto con l'utenza	100%	100%
	<i>Correttezza e cortesia</i>	N° reclami su comportamento / N° totale reclami	0%	0
	<i>Percezione complessiva livello di comportamento del personale</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 50%	100%
LIVELLO SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO	<i>Vendita biglietti a bordo</i>	Presenza	SI	OK
	<i>Presenza modulo per suggerimenti/reclami</i>	Presenza	Mod.09.01	OK
	<i>Risposta ai reclami</i>	Tempo di risposta ai reclami scritti	Entro 10 gg ai reclami scritti	OK
	<i>Percezione complessiva livello di servizio allo sportello</i>	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 50%	100%

EMESSO IL 08.01.2021