

**1 - FATTORE DI QUALITA': SICUREZZA
DEL VIAGGIO**

Scheda n° 1

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Standard di qualità (livello di servizio promesso)		Modalità di rilevazione
		Valore		
Incidentalità dei mezzi di trasporto (per ogni 100.000 km. percorsi)	1. n. morti/viagg.km. 2. n. feriti/viagg. km. 3. n. sinistri/viagg.km.	0 0 0,0000%	0 0 0	dati contabili e amministrativi
Incidentalità passiva dei mezzi di trasporto (per ogni 100.000 km. percorsi)	4. n. morti/viagg.km. 5. n. feriti/viagg. km. 6. n. sinistri/viagg.km.	0 0 0	0 0 0	dati contabili e amministrativi
Vetustà dei mezzi di trasporto	7. % dei mezzi con oltre 15 anni	36%	40%	dati contabili e amministrativi

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Scheda n° 2

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	Standard di qualità (livello di servizio promesso)		Modalità di rilevazione
		Valore		
Denunce (furti, danni e molestie)	1. n° denunce/viaggiatori	0	0	dati contabili e amministrativi
Efficacia azione di vigilanza e deterrenza	2. n. morti/viagg.km.	0	0	dati contabili e amministrativi

3 - FATTORE DI QUALITA': REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

Scheda n° 3

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
			Valore		
Velocità comm.le servizio urbano (media di tutte le linee)	1	Km./ora	30	35	rilevazione
Puntualità nelle ore di punta (per ore di punta si intendono le fasce orarie 7/9-12/14-17/19)	2	Percent. bus in orario (0' / 5')	100,00%	100%	rilevazione
	3	Percent. bus in ritardo (5'/15')	0,00%	0%	rilevazione
	4	Percent. bus in ritardo (totale)	0,00%	0%	rilevazione
Puntualità nelle ore rimanenti	5	Percent. bus in orario (0' / 5')	100,00%	100%	rilevazione
	6	Percent. bus in ritardo (5'/15')	0,00%	0%	rilevazione
	7	Percent. bus in ritardo (totale)	0,00%	0%	rilevazione

4 - FATTORE DI QUALITA': PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

Scheda n° 4

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
			Valore		
Pulizia ordinaria	1.	n° interv.giorno/n° mezzi	1	1	rilevazione
Pulizia radicale	2.	Frequenza media in giorni	7	7	rilevazione

5 - FATTORE DI QUALITA': CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

Scheda n° 5

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Standard di qualità (livello di servizio promesso)		Modalità di rilevazione
			Valore		
Affollamento nelle ore di punta (si intendono le fasce orarie 7/9 - 12/14 - 17/18)	1.	tot.posti offerti (valore medio)	20	20	rilevazione
	2.	posti seduti (valore medio)	10	10	rilevazione
Affollamento nelle ore rimanenti	3.	tot.posti offerti (valore medio)	20	20	rilevazione
	4.	posti seduti (valore medio)	10	10	rilevazione
Climatizzazione del servizio urbano	5.	percent. mezzi sul totale	60%	60%	rilevazione
Climatizzazione del servizio extraurbano	6.	percent. mezzi sul totale	100%	100%	rilevazione

6 - FATTORE DI QUALITA': SERVIZI AGGIUNTIVI

Scheda n° 6

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Standard di qualità (livello di servizio promesso)		Modalità di rilevazione
			Valore		
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (giornali a bordo, diffus. di musica per singolo posto ecc.) a) giornali b) diffusori di musica c) altri	1.				
	1.1	percent. mezzi sul totale	0	0	rilevazione
	1.2	percent. mezzi sul totale	20%	20%	rilevazione
	1.3	percent. mezzi sul totale	0	0	rilevazione

7 - FATTORE DI QUALITA': SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

Scheda n° 7

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
			Valore		
Elenco eventuali servizi aggiuntivi (sistemi di annuncio fermata successiva, pedana mobile, sistemi di ancoraggio carrozzine ecc.)	1.	percent. mezzi sul totale	50%	40%	rilevazione

8 - FATTORE DI QUALITA': INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Scheda n° 8

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
			Valore		
Tempestività	1.	tepo medio di attesa (in minuti)	10	10	rilevazione
	2.	tempo medio di attesa sui disservizi	10	10	rilevazione

9 - FATTORE DI QUALITA': ASPETTI RELAZIONALI E COMPORAMENTALI

Scheda n° 9

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA		Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
			Valore		
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	1.	percent. soddisfatti	80%	80%	sondaggio

10 - FATTORE DI QUALITA': LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO**Scheda n° 10**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Punti di vendita nel territorio	1.	n° sportelli aperti/popolaz. resid.	1	1	rilevazione
Raccolta reclami	2.				
a) scritta	1.1	numero reclami annui	0	0	rilevazione
b) telefonica	1.2	numero reclami annui	0	0	rilevazione
c) orale	1.3	numero reclami annui	0	0	rilevazione
Riscontro proposta e reclami	3.	entro numero di giorni	30	30	rilevazione

11 - FATTORE DI QUALITA': GRADO INTEGRAZIONE MODALE**Scheda n° 11**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Coincidenza con altre modalità	1.	n° corse intermodali/totale corse	40%	40%	rilevazione

12 - FATTORE DI QUALITA': ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**Scheda n° 12**

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'		UNITA' DI MISURA	Valore	Standard di qualità (livello di servizio promesso)	Modalità di rilevazione
Mezzi elettrici, ibridi (elettrici/combustione) o a metano	2.	percentuale di incidenza sul totale automezzi	50%	40%	Rilevazione