



CARTA DEI SERVIZI 2021

Servizi NCC
Scuolabus

VIAGGI TIGULLIO MARCONE

Piazza Matteotti 21

16043 CHIAVARI – GE - Italy

www.tigulliomarcone.it

info@tigulliomarcone.it

PEC tigulliomarcone@aep-pec.it

partita iva 00166860999 – codice fiscale 00333070100

PREMESSA

Questo documento, denominato **Carta dei Servizi**, è stato adottato dalla AGENZIA VIAGGI TIGULLIO MARCONE per:

1. Per i servizi di Noleggio
2. Per Servizi di Scuolabus

Lo scopo della carta della mobilità è quello di:

1. migliorare la qualità dei servizi erogati dall'Azienda dando rilievo dei parametri quali-quantitativi che devono e vogliono essere garantiti
2. migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda sancendo sia i diritti dei primi in materia di mobilità, che i correlati doveri del secondo, nonché apportando forme di monitoraggio e di tutela della qualità.

Questo documento è completo di **tutta l'attività di trasporto** esercitata dalla AGENZIA VIAGGI TIGULLIO MARCONE.

La **Carta dei servizi** rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici in Piazza Matteotti 21, in ogni autobus, e nel nostro sito web.

Questo documento è costituito dalla presente **premessa** e da 2 **Sezioni**:

la **Sezione I**: Parte Generale

1. *Principi fondamentali della Carta*
2. *Presentazione dell'Azienda*
3. *Servizi di Noleggio autobus con Conducente*
4. *Servizi di scuolabus*

la **Sezione II**: Fattori della Qualità

1. *Impegni dell'Impresa*
2. *Monitoraggio*
3. *Fattori della Qualità*
4. *Procedure per Reclami, rimborsi e risarcimenti*

SEZIONE I: Parte generale

1. Principi fondamentali della Carta

1.1 L'attuale quadro normativo in materia di qualità dei servizi pubblici di trasporto è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.94, "Principi sull'erogazione di servizi pubblici" (G.U. n.43, 22.1.94), dalla L. 11.7.95, n.273 (G.U. n.160, 11.7.95) e dal DPCM del 19.5.95 (G.U. n.123, 29.5.95).

1.2 L'azienda si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto nel rispetto delle previsioni della Direttiva che sono:

a) eguaglianza ed imparzialità:

- È esclusa ogni forma di discriminazione. L'impresa si impegna a garantire l'accessibilità alla mobilità senza discriminazione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinione;
- il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela (anziani o portatori di handicap) viene perseguito attraverso la progressiva adozione di iniziative finalizzate, in rapporto alla capacità economica dell'Azienda.

b) continuità

- L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, secondo i programmi;
- questo principio può essere condizionato dall'intervento di casi fortuiti o di forza maggiore, tenuto conto, in particolare, che l'esercizio è soggetto a vincoli esterni, spesso imprevedibili (neve, ghiaccio, traffico, calamità, ...);

c) partecipazione

- L'Azienda rende possibile la partecipazione degli utenti a momenti di costruttiva analisi sulle principali problematiche dei servizi prodotti, privilegiando il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

d) efficienza ed efficacia

- L'Azienda, nell'ambito delle proprie competenze, sceglie un processo di erogazione dei servizi improntato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

2. Presentazione dell'Azienda

Profilo dell'azienda

Denominazione sociale: AGENZIA VIAGGI TIGULLIO DI MARCONE F. & G.

Sede legale: Piazza Matteotti 21 – 16043 Chiavari

Ubicazione Uffici: Piazza Matteotti 21 – 16043 Chiavari

Ubicazione Rimesse: Via per Maxena 10 – 4 f - Chiavari

Tipologia servizi: Servizi di noleggio con conducente

Servizi regolari specializzati (scuolabus)

Noleggio auto / minivan / minibus con conducente

Numero totale addetti al 31/12/2020

Impiegati: 2

Conducenti: 20

Personale di servizio: 0

Totale autobus: 10 – minibus 6 – auto 1 – scuolabus 12

Politica della qualità

La politica aziendale di “VIAGGI TIGULLIO MARCONE” ha lo scopo primario di perseguire:

- la soddisfazione del cliente;
- il miglioramento continuo dell'organizzazione;
- il miglioramento dell'immagine di azienda sia nei confronti dei clienti, sia nei confronti delle risorse interne.

La politica aziendale si fonda sui seguenti punti:

1. migliorare continuamente il livello qualitativo del servizio fornito, con specifica formazione ed addestramento delle proprie risorse operative e gestionali, al fine di incrementare la soddisfazione del cliente.
2. fidelizzazione dei Clienti che usufruiscono dei servizi di noleggio con particolare attenzione ai Clienti “Strategici” (Agenzie, Tour Operator) mediante la messa a disposizione di una gamma completa di mezzi in modo tale da soddisfare tutte le possibili richieste e soprattutto offrire al Cliente dei mezzi in grado di assicurare un comfort ed una sicurezza di altissimo livello.
3. garantire, mediante l'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità, una corretta gestione ed il controllo di tutte le fasi operative dell'attività aziendale con particolare attenzione alla gestione dei mezzi e del personale autista che rivestono un ruolo determinante per la “Qualità” del servizio.
4. selezionare accuratamente i propri Fornitori e sviluppare insieme a loro una politica in grado di elevare continuamente la qualità del servizio nel pieno rispetto delle prescrizioni di legge.
5. soddisfare il Cliente mediante risposte di natura commerciale tempestive e soprattutto in grado di soddisfare eventuali richieste non espresse dal Cliente stesso.
6. garantire dei servizi puntuali e confortevoli attraverso l'utilizzo di mezzi di elevato standard qualitativo e sottoposti a controlli e manutenzioni mirati in modo tale da rendere “sicuro” il servizio sia per l'utente che usufruisce del servizio stesso sia per l'azienda.

“VIAGGI TIGULLIO MARCONE” assicura che tale politica aziendale:

1. sia rispondente ai requisiti legislativi e regolamentari;
2. sia comunicata, attuata, mantenuta e diffusa a tutta l'Organizzazione;
3. sia supportata da obiettivi misurabili.

Sono considerati “parti interessate” del presente Sistema di Gestione per la Qualità:

Gli utenti che usufruiscono del servizio di noleggio;

Le agenzie/tour operator che commissionano i servizi di noleggio;

Gli utenti dei servizi di linea;

L'azienda partner della Linea;

Gli utenti che usufruiscono del servizio fisso e continuativo;

L'ente privato che commissiona il servizio fisso e continuativo;

I dipendenti;

I fornitori di Autoservizi a cui VIAGGI TIGULLIO MARCONE assegna il servizio di noleggio che non può svolgere direttamente;

I fornitori di manutenzione dei mezzi della VIAGGI TIGULLIO MARCONE

La presente Politica della Qualità è da intendersi dinamica e quindi suscettibile di adattamenti e sviluppi in relazione alla dinamica dell'ambiente esterno ed interno dell'Azienda.

3. Servizi di Noleggio con Conducente (NCC)

Diritti e doveri del viaggiatore

All'utente che fruisce del noleggio sono riconosciuti i seguenti **diritti**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- igiene e pulizia degli autoveicoli;
- sicurezza sulla capacità professionale dei conducenti e sullo stato fisico;
- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di riconoscimento;
- riconoscibilità della ragione sociale dell'impresa mediante: presentazione del numero di autorizzazione a richiesta o esposizione all'esterno del mezzo del contrassegno contenente il numero di autorizzazione;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo a bordo degli autobus da noleggio con conducente e degli altri divieti previsti dalla norma in vigore.

L'utente ha i seguenti **doveri** da rispettare:

- Non insudiciare e non danneggiare l'autobus su cui si viaggia;
- il rispetto degli orari di rientro preventivamente concordati al fine di garantire il rigoroso rispetto delle norme che disciplinano i tempi di guida e di riposo del personale viaggiante;
- in generale il rispetto di tutte le condizioni contrattuali e regole a bordo.

Quando si trova a bordo dell'autobus è tenuto altresì a rispettare il seguente regolamento:

- a. E' assolutamente vietato rimanere in piedi quando l'autobus è in movimento.
- b. Ogni qualvolta il pullman effettuerà una sosta si dovrà rimanere seduti fino all'arrestarsi del mezzo stesso.
- c. Durante la marcia è vietato sostare in prossimità delle porte d'uscita e occupare corridoio e scalini con bagagli e altro.
- d. Il passeggero è tenuto ad assumere una posizione corretta e comunque tale da non pregiudicare la sicurezza altrui.
- e. I passeggeri sono tenuti ad indossare le cinture di sicurezza, se il mezzo ne è dotato.
- f. È vietato consumare cibi e/o bevande all'interno del pullman.
- g. È severamente vietato fumare.
- h. Il bagagliaio del pullman dovrà essere aperto e chiuso solo ed esclusivamente dal personale addetto (Autista); Il carico massimo di bagagli ammesso è di 10 Kg. per persona.
- i. È ammesso all'interno del pullman solo il bagaglio a mano (NO ZAINI) il quale deve essere riposto solo nelle cappelliere.
- j. Si intendono carichi eccezionali: scatoloni di cibo e bevande, tavoli e panche, materiali vari, strumenti musicali, bombole a gas e fornelli. Possono essere caricati a bordo solo se autorizzati dalla ditta e previo rilascio di liberatoria sulla responsabilità derivante da danni alle persone, al bus e alle cose stesse. Eventuali rifiuti prodotti vanno raccolti e smaltiti dal capogruppo.
- k. Il responsabile del gruppo è obbligato a fare un sopralluogo dello stato interno del pullman all'inizio e al termine del servizio onde evitare smarrimenti e verificare rotture. I danni verranno addebitati ai responsabili e/o al gruppo.
- l. Nei viaggi di istruzione è consigliabile che almeno uno degli accompagnatori sia seduto nelle ultime file per poter controllare meglio gli alunni.
- m. Non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone e al conducente

Condizioni contrattuali

Ogni qualvolta venga richiesto un servizio di trasporto, la ditta sottopone al proprio cliente le condizioni contrattuali che regolano la prestazione di servizio e più in generale consentono di migliorare il dialogo tra azienda e cliente.

Il cliente è tenuto a controfirmare tali condizioni dando conferma del preventivo

- 1) Se non diversamente stabilito, il prezzo del servizio comprende: IVA, parcheggi, trafori, pedaggi, ticket di ingresso nelle città. Sono esclusi: passaggi su navi traghetto, vitto e alloggio dell'autista/i nei viaggi di due o più giorni (in questo caso al ns. personale dovrà essere assicurato un trattamento decoroso nelle vicinanze del gruppo con trattamento di mezza pensione e camera singola), fornitura di bevande a bordo (caffè e acqua è effettuabili solo su preventiva richiesta).
- 2) Il committente deve concordare con la ditta orario e luogo di partenza, orario di rientro, destinazione, eventuali fermate intermedie, itinerario e numero di posti a disposizione. In mancanza si opererà secondo consuetudine. Il percorso, se non espressamente convenuto, verrà calcolato per la via più breve (non necessariamente via autostrada).
- 3) Il committente deve richiedere in anticipo la possibilità di fruire del WC, macchina caffè, frigo bar, DVD-video.
- 4) Non può essere superato per nessun motivo il numero dei passeggeri indicato nella carta di circolazione del mezzo.
- 5) Se le strade fossero impraticabili l'autista è autorizzato a non proseguire.
- 6) Variazioni di itinerario ed orario, servizi extra richiesti in corso di svolgimento del servizio si effettuano sotto la responsabilità del capogruppo e autorizzazione dell'azienda (in tal caso è necessario controfirmare il foglio di viaggio).
- 7) Le variazioni di orario e percorso, (comprese quelle di forza maggiore) non imputabili alla ns. ditta, saranno sempre addebitate al cliente.

8) Prima di iniziare il viaggio è opportuno che il capogruppo informi i passeggeri del regolamento di comportamento a bordo del pullman (presente nella carta dei servizi che, se non allegato alla presente, può essere scaricato nel sito www.tigulliomarcone.it o richiesto direttamente all'autista del mezzo).

9) È assolutamente vietato caricare in pullman materiale infiammabile o giudicato pericoloso dall'autista. Il carico di materiale diverso dal bagaglio personale deve essere richiesto ed autorizzato dalla direzione.

10) Nel caso di annullamento del servizio intervengono le seguenti penali:

Viaggi di una giornata:

- A) Se il viaggio viene annullato, ma recuperato successivamente: nessuna penalità per disdetta fino alle ore 12.00 del giorno precedente l'uscita; penalità del 20% dell'importo se la disdetta avviene al momento della partenza.

- B) Se il viaggio viene annullato e non più recuperato: nessuna penalità per disdetta fino a 10 gg prima della partenza; penalità del 20% dell'importo per disdetta fino a 2 gg. prima della partenza; penalità del 50% dell'importo se la disdetta avviene entro le 24 ore dalla partenza o alla partenza

Viaggi di più giorni: fino a 10 giorni prima della partenza: nessuna; fino a 3 gg. prima: penale 20%; entro le 24 ore dalla partenza o alla partenza penale del 50%.

11) L'annullamento determinato dalle cattive condizioni del tempo non comporta alcuna penale allorché il servizio venga spostato alla prima data disponibile.

12) Si informa che vige l'obbligo del rispetto dei tempi di guida e di riposo previsti dal regolamento CE n. 561/2006 in particolare per quanto riguarda il riposo giornaliero che non dovrà essere inferiore a 11 ore consecutive.

13) Se non diversamente concordato i pagamenti vanno effettuati secondo le seguenti modalità: 30% alla conferma, saldo alla partenza.

14) Ogni difformità nella fornitura del servizio di trasporto deve essere contestata direttamente all'autista compilando l'apposito spazio previsto nel foglio di viaggio. Eventuali richieste di sconti o risarcimenti vanno inoltrate a mezzo raccomandata R.R., mail a info@tigulliomarcone.it o fax entro dieci giorni dalla data di rientro. La Direzione valuterà solo le richieste relative a servizi per i quali è già stato effettuato il saldo del corrispettivo.

15) Nessun addebito può essere imputato alla ns. ditta per:

> furti o deterioramenti al materiale depositato in pullman, salvo il caso di provata negligenza o dolo;

> mancato raggiungimento della destinazione per cause di forza maggiore (impraticabilità strada, ...);

> ritardi causati da rotture o inefficienze del mezzo o altro, una volta iniziato il servizio.

Normativa carico bagaglio

Al fine del rispetto delle norme sul limite del carico ammesso e sulla sicurezza dei trasportati e terzi,

Vi preghiamo di considerare le seguenti regole:

- Ogni passeggero può portare con sé una valigia e un bagaglio a mano: le valigie o borsoni o zaini non possono avere un peso superiore ai 15 Kg per ogni persona, il bagaglio a mano deve essere di piccole dimensioni e comunque tale da poter essere alloggiato nelle cappelliere sopra i sedili;

- Nel caso di coppie o famiglie è possibile il cumulo del peso tra più persone;

- Per nessun motivo zaini o borse devono essere lasciati sotto i sedili, nella corsia di passaggio o nei pressi delle porte di uscita;

- Il bagagliaio del pullman potrà essere aperto e chiuso solo ed esclusivamente dall'autista o sotto la sua supervisione;

- Le operazioni di stivaggio dei bagagli deve essere fatto con ordine, sistemando le valigie in modo stabile onde evitare il loro movimento durante la marcia del veicolo;

- È vietato portare e consumare bibite o cibi a bordo del pullman;

- È necessario richiedere preventivamente la possibilità di caricare alimenti o materiali o altri strumenti diversi dal normale bagaglio, come d'altronde l'uso del frigo interno;

- È possibile richiedere l'uso di tavole e panche messe a disposizione per i clienti;

- Si ricorda che l'azienda non è responsabile per i furti e deterioramenti del materiale che viene portato a bordo (bagaglio a mano);

- Per quanto riguarda il materiale depositato nella bagagliaia, il vettore (ai sensi dell'art. 1693 Cc., Legge 450/1985 e Legge 202/1954) è responsabile nei limiti massimi stabiliti (6.20 € al Kg fino ad un massimo di 103,29 €);

- È assolutamente vietato caricare in pullman materiale infiammabile o giudicato pericoloso dall'autista;

- Le bombole a gas tipo camper sono ammesse solo dietro rilascio di liberatoria da parte del capogruppo.

Referenti commerciali per prenotazioni e preventivi

Le richieste di informazioni per preventivi possono essere richieste nei seguenti modi:

- presso gli uffici: Piazza Matteotti 21 – 16043 Chiavari (Lu-Ve 8.30/12.30-14.30/18.30 - Sa 8.30/12.30)

- telefonando allo 0185 32 49 49

- inviando una mail a info@tigulliomarcone.it

Nominativo dei referenti commerciali / Uff. Noleggi: Marcone Andrea

4. Servizi di SCUOLABUS

Il servizio di trasporto scolastico è una particolare forma di servizio regolare specializzato che viene offerta agli alunni delle scuole dell'obbligo dietro stipulazione di apposito contratto di servizio con l'Amministrazione comunale interessata. Diritti e doveri degli utenti e particolarità del servizio sono definiti, in questo caso, dal capitolato d'appalto redatto dal Comune e solitamente differisce da luogo a luogo. È presente un regolamento del servizio, consegnato alle famiglie al momento dell'iscrizione, nel quale vengono indicati i principali aspetti che denotano il servizio di trasporto.

Fermate

1. L'ufficio Comunale competente provvede a definire la localizzazione delle fermate lungo gli itinerari tenendo conto:
 - dei tempi necessari a percorrere i singoli itinerari;
 - della localizzazione degli utenti lungo gli itinerari;
 - delle esigenze di sicurezza
2. All'inizio di ogni anno scolastico il trasporto avverrà di norma lungo gli itinerari e con le fermate localizzate l'anno precedente.
3. Sulla scorta dei criteri indicati ai commi precedenti, gli itinerari e la localizzazione delle fermate potranno essere opportunamente modificati di anno in anno previo richiesta all'ufficio competente.
4. Itinerari e localizzazione delle fermate sono comunque sempre in visione presso gli Uffici Comunali. Il percorso degli scuolabus si snoda principalmente all'interno del territorio comunale, ma può prevedere sconfinamenti motivati dalla necessità di percorrere i tragitti più brevi e vantaggiosi per il servizio.
6. Gli orari del servizio sono prestabiliti e tengono conto dell'esigenza dell'intera collettività e non del singolo utente.

Comportamento a bordo

1. Nell'orario di servizio, gli autisti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia.
2. Durante la permanenza sugli scuolabus gli alunni devono:
 - mantenere la fila fino allo scuolabus e sedersi sul posto assegnato;
 - stare sempre seduti fino alla propria fermata;
 - non sporgersi dai finestrini e non gettare oggetti;
 - non danneggiare i sedili o altre parti dello scuolabus;
 - mantenere un comportamento corretto, evitando di dare disturbo al Conducente;
 - evitare atti che possano comportare pericoli per sé e per gli altri;
 - tenere un comportamento rispettoso degli altri utenti, evitando atteggiamenti prepotenti o maleducati;
 - evitare schiamazzi;
 - ascoltare e rispettare le disposizioni del conducente e di eventuali accompagnatori;
 - fare attenzione alla strada quando si scende dallo scuolabus;
3. in caso di comportamento scorretto il responsabile comunale del servizio che ne venga a conoscenza segnalerà per iscritto il fatto ai genitori dell'utente.
4. Per i danni causati agli automezzi o agli altri utenti o a terzi a causa del comportamento scorretto degli utenti minori consultare il capitolato d'appalto.

Accompagnamento degli studenti

Il servizio di accompagnamento scuolabus può essere effettuato in forma diretta o in affidamento a terzi. E' obbligatoriamente garantito solo per i bambini della Scuola dell'infanzia (ex art. 2 D.M. 31.01.1997). Il genitore o l'adulto delegato ha l'obbligo di essere presente con puntualità alla fermata per accogliere il bambino. Resta inteso che qualora, straordinariamente, l'accompagnatore non trovi alla fermata alcun familiare o adulto delegato cui consegnare il bambino, dovrà avere cura di trattenerlo nello scuolabus riportandolo al plesso scolastico dove dovrà garantirne la custodia fino alla consegna ai genitori che dovranno essere opportunamente avvisati. Tale inconveniente potrà verificarsi al massimo due volte, dopodiché il Comune interromperà il servizio, in favore di dello utente, per l'intero anno scolastico.

Modalità di adesione al servizio

L'adesione al servizio va inoltrato al Comune di competenza secondo le modalità ivi adottate.

Referenti aziendali

Le richieste di informazioni possono essere richieste nei seguenti modi:

- presso gli uffici: Piazza Matteotti 21 - Chiavari
- telefonando allo 0185 32 49 49

Nominativo dei referenti commerciali / Uff. Noleggi: Marcone Andrea

SEZIONE II:

Fattori della qualità

1. IMPEGNI DELL'IMPRESA Informazione e aspetti relazionali

IN GENERALE:

l'azienda cura le comunicazioni ai propri utenti tramite comunicati nei mezzi, avvisi nelle sedi, contatti diretti e informative nel sito web aziendale. L'immagine aziendale viene replicata continuamente al fine di garantire la rintracciabilità del servizio e la fruizione di informazioni circa le procedure interne (sia nella grafica dei mezzi, sia nei comunicati esposti). In tal senso ogni servizio effettuato viene monitorato in tempo reale con possibilità di ottenere report statistici su durata, percorrenza, ore guida, puntualità delle fermate e ovviamente localizzazione cartografica.

Per i servizi NCC: viene apposto su tutti i mezzi adibiti a tale servizio il contrassegno regionale contenente il numero di autorizzazione aziendale al fine della salvaguardia della regolarità e sicurezza del viaggio

Per i servizi SCUOLABUS: ogni inizio anno scolastico viene effettuato il monitoraggio delle fermate e della frequenza che danno origine ad un report interno, nel quale sono contenute tutte le particolarità di ogni singola corsa effettuata (orario, località, n. di alunni caricati, distanza).

Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

L'impegno che la VIAGGI TIGULLIO MARCONE dedica nel garantire un servizio sempre più qualitativo, trova un grosso fondamento nell'atteggiamento che i propri autisti dimostrano nell'espletamento della loro professione e nei confronti dell'azienda in cui sono inseriti. Il raggiungimento di elevati standard qualitativi ha alimentato la consapevolezza che deve esserci una crescente attenzione alle modalità con cui l'azienda trasmette a tutto il personale, gli obiettivi di sviluppo che intende perseguire e gli strumenti con cui raggiungerli. Una chiara rappresentazione dei processi lavorativi, diviene perciò un indispensabile tramite per creare quello che da molti viene definito "cultura aziendale".

Tutto il personale a contatto con il cliente:

- sarà fornito di cartellino di riconoscimento che verrà appuntato in vista;
- Cura il proprio aspetto personale e indossa abbigliamento decoroso e pulito oppure la divisa fornita dall'azienda;
- Si sottopone alla sorveglianza sanitaria aziendale e cura il proprio stato di salute;
- Dimostra la massima disponibilità con il pubblico per fornire informazioni, indicazioni e suggerimenti inerenti il servizio di trasporto;
- Si astiene da comportamenti o dichiarazioni che possano offendere o danneggiare i passeggeri, i colleghi o l'azienda stessa;
- Si astiene da rispondere ad eventuali critiche o commenti mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- Si astiene da occupare ruoli che contrastino con le disposizioni aziendali
- Durante la guida non fuma, non legge libri o giornali, non utilizza apparecchi elettronici privati. Può usare il telefonino con auricolare solo per motivi di servizio;
- Pone la massima attenzione ai passeggeri che sono in attesa di salita per evitare incidenti;
- L'azienda cura l'aggiornamento professionale dei propri autisti per questo motivo consegna loro un "Manuale dell'Autista", espone circolari e comunicati in bacheca, cura il dialogo personale.

Sicurezza, manutenzione dei mezzi

Tutti i mezzi dell'azienda sono inseriti in un programma di manutenzione ordinaria stabilito in base al chilometraggio del mezzo e alla stagionalità:

- Quotidianamente ogni mezzo viene monitorato dal personale che lo guida che segnala per iscritto, al Titolare, tutte le eventuali anomalie;
- Gli interventi di manutenzioni sono svolti da officine esterne specializzate. I lavori vengono monitorati al termine della manutenzione dal Titolare;
- I fornitori esterni e i ricambi vengono scelti accuratamente dopo attenta analisi e controlli;
- L'azienda acquista solo autobus dotati di dispositivi di sicurezza superiori e di marchi di riferimento per il settore. In particolare viene valutata la rete di assistenza in Italia ed Estero al fine di limitare i disagi qualora ci fosse un evento sfortunato e imprevedibile;

Pulizia dei mezzi

Tutti i mezzi dell'azienda:

- Vengono ripuliti a fondo al termine di ogni servizio: riordino tendine, lavaggio del pavimento, aspirazione della corsia, svuotamento dei cestini, lavaggio esterno, pulizia dei sedili, lavaggio dei vetri, lavaggio delle corsie, bagagliaio, cruscotto, nero gomme ...;

- Igienizzazione totale interna almeno 2 volte all'anno;

Gli autisti hanno il compito di fare un sopralluogo all'inizio e al termine di ogni servizio per controllare lo stato di pulizia e segnalare eventuali anomalie. In azienda c'è del personale qualificato addetto alla sola pulizia dei mezzi.

Certificazioni

VIAGGI TIGULLIO MARCONE ha la certificazione di qualità ISO 9001 (aggiornata alla norma 2019).

2. MONITORAGGIO

VIAGGI TIGULLIO MARCONE prevede un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a

considerare: gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori aziendali di qualità;

il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;

l'andamento del fenomeno del reclamo.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi, fissati dall'Azienda è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi.

3. FATTORI BASE DELLA QUALITA'

I fattori base della qualità del servizio che vengono monitorati dall'azienda sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITA' INDICATORE	AMBITO DI ANALISI NCC
SICUREZZA DEL VIAGGIO	
Incidentalità dei mezzi di trasporto	✓
Vetustà dei Bus	✓
Dispositivi di sicurezza aggiuntivi	✓
Manutenzione dei mezzi	✓
Percezione del livello complessivo	✓
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	
Denunce di furti, danni e molestie	✓
Percezione complessiva del servizio	✓
REGOLARITA DEL SERVIZIO	
Regolarità del servizio	
Distanza media delle fermate	
Frequenza	
Puntualità	✓
Percezione complessiva del servizio	
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	
Pulizia ordinaria	✓
Pulizia radicale	✓
Carrozzeria in ordine	✓
Interni in ordine	✓
Percezione complessiva	✓
COMFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO	
Affollamento	
Spazio medio a disposizione	
Climatizzazione	✓
Percezione complessiva	✓
SERVIZI AGGIUNTIVI A BORDO	
Possibilità di acquistare biglietto a bordo	
Possibilità di pagamento diretto	✓
Internet a bordo	✓
SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP	
Accessibilità a disabili	✓
Percezione complessiva	✓

FATTORE DI QUALITA' INDICATORE	AMBITO DI ANALISI NCC
INFORMAZIONE ALL'UTENZA	
Linee telefoniche a disposizione	✓
Diffusione orari alle fermate	
Sito web	✓
Percezione complessiva	✓
LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	
Tempestività di risposta	✓
Percentuale riscontro a reclami	✓
ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI	
Cortesìa del personale di ufficio	✓
Cortesìa dei conducenti	✓
Presentabilità dei conducenti	✓
Abilità nella guida	✓
Conoscenza geografica	✓
Conoscenza lingue straniere	✓
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	
Controllo emissioni gas di scarico	✓
Acquisto di bus a basse emissioni inquinanti	✓

4. PROCEDURE PER RECLAMI, RIMBORSI E RISARCIMENTI

Procedura di reclamo

Gli indicatori che abbiamo presentato nelle pagine precedenti sono significativi perché basati sulle aspettative di qualità dei nostri Clienti. Per tener fede a questo impegno vogliamo sviluppare in modo particolare la comunicazione Azienda-Cliente e stabilire un rapporto diretto e collaborativo con la Clientela. La raccolta e l'analisi dei reclami e dei suggerimenti, insieme alla funzione di ascolto e di indagine sulla soddisfazione dei Clienti, rappresentano elementi fondamentali per il nostro operare. Per sentirsi parte attiva nell'organizzazione del servizio, si può esprimere il proprio parere con facilità.

I reclami e i suggerimenti possono essere manifestati in varie forme:

- Per via telefonica chiamando lo 0185 32 49 49
- Per via postale: scrivere a VIAGGI TIGULLIO MARCONE – Piazza Matteotti 21 – 16043 CHIAVARI
- mail: info@tigulliomarcone.it

L'Azienda si impegna a dare riscontro all'utente entro 10 gg. dalla data del ricevimento e a dare risposta entro 30 gg.

Procedura di risarcimento dei danni alle persone o alle cose (Coperture assicurative)

L'Azienda porta a conoscenza degli utenti, la tipologia di casi e di situazioni che danno diritto a forme di risarcimento a favore degli stessi, dei termini da rispettare e dei tempi mediamente occorrenti.

La struttura aziendale competente è: Ufficio Commerciale o Ufficio Qualità: 0185 32.49.49 – resp. Marcone Fabio. Sia il reclamo che il suggerimento sono indicatori utili a considerare in concreto la soddisfazione e le aspettative degli utenti, in concorso con gli altri mezzi usati dall'Azienda (es.: indagine sulla soddisfazione del cliente). In tale prospettiva il reclamo ed il suggerimento, mezzi utili anche allo scopo del miglioramento continuo della qualità, vengono gestiti in Azienda nell'ambito della stessa struttura responsabile per la qualità, la quale mantiene le relative registrazioni per il periodo previsto.

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti negli autobus vengono depositati presso le rimesse negli appositi spazi per oggetti smarriti di VIAGGI TIGULLIO MARCONE e tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro.

I proprietari sono tenuti a fornire tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

Referenti: tel. 0185 32.49.49 MARCONE FABIO

Numero di emergenza

Oltre l'orario di apertura dell'ufficio funziona un servizio di segreteria che è in grado di indicare il numero da contattare. ATTENZIONE: la persona incaricata a rispondere al numero di emergenza non può gestire gli oggetti smarriti per i quali si rimanda al paragrafo precedente