

**CARTA DELLA
MOBILITA'**

Schiaffini Travel S.p.A.

2015



Schiaffini Travel SpA
Via delle Strelitzie, 36
00134 Roma
Tel. 06 7130531
Fax 06 7130537
www.schiaffini.com

SOMMARIO

<i>PREMESSA</i>	<i>3</i>
<i>LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SCHIAFFINI TRAVEL.....</i>	<i>5</i>
<i>I PRINCIPI FONDAMENTALI.....</i>	<i>5</i>
<i>DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO.....</i>	<i>10</i>
<i>STANDARD E IMPEGNI 2015</i>	<i>11</i>
<i>QUALITÀ E ASCOLTO.....</i>	<i>16</i>
<i>MONITORAGGIO SUI SERVIZI PUBBLICI.....</i>	<i>18</i>
<i>I SERVIZI OFFERTI.....</i>	<i>19</i>
<i>L'ORGANIZZAZIONE.....</i>	<i>19</i>

PREMESSA

In conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio "**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**", emanata il 27 gennaio 1994, ogni anno le amministrazioni e le aziende che erogano servizi pubblici adottano una Carta dei Servizi, documento in cui vengono definiti e comunicati ai cittadini i principi a cui deve essere progressivamente uniformata l'offerta del servizio prodotto.

La Carta dei Servizi rappresenta una rivoluzione profonda nella gestione del rapporto tra la pubblica amministrazione e cittadini. L'adozione e la pubblicizzazione degli standard qualitativi e quantitativi da parte dei soggetti erogatori dei servizi consente al cittadino di verificarne periodicamente l'effettivo raggiungimento.

Essa rappresenta dunque uno strumento di tutela per i cittadini-clienti, di cui viene sistematicamente misurato il livello di soddisfazione, ma anche una spinta per le aziende al miglioramento ed all'innovazione.

Nel settore dei trasporti le Carte dei Servizi rappresentano una ulteriore garanzia di libera circolazione (mobilità) dei cittadini, diritto sancito dall'art.16 della Costituzione e dall'art.8 del Trattato di Maastricht.

La Carta dei Servizi é un documento che le aziende operanti nel settore dei servizi pubblici elaborano ogni anno, in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio "**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**" emanata il 27 gennaio 1994. Nota anche come "**Carta Cassese**", dal nome del Ministro della Funzione Pubblica che nel 1993 ne promosse l'elaborazione, **la Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento di tutela dei cittadini-clienti e di spinta all'innovazione per le aziende, perché fissa i principi a cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, indicando contemporaneamente gli strumenti da adottare per la loro concreta attuazione. Chiarezza, controllo, innovazione: una nuova cultura per migliorare la gestione dei servizi pubblici.

E' una promessa da mantenere

In termini operativi, **la Carta rappresenta per l'azienda uno strumento con il quale dichiarare ai propri clienti i traguardi che si impegna a raggiungere nell'anno**, sia in termini di quantità che di qualità del servizio offerto. **Per i clienti é un vero e proprio strumento per conoscere gli obiettivi dell'azienda** e, soprattutto, per **controllarne e verificarne l'attuazione**. In pratica, i fatti dopo le parole.

E' un modo per avvicinarci a Voi

Come clienti sarete messi al centro degli interessi e dell'attività dell'Azienda, per un servizio sempre più vicino alle vostre esigenze. La vostra soddisfazione sarà il nostro obiettivo primario: al tradizionale rapporto di soggezione e lontananza fra azienda e clienti si sostituirà gradualmente una relazione paritaria e di dialogo continuo. Perché voi siete al primo posto ed é a voi che è rivolta la Carta. Per esservi più vicini.

Validità della carta

La presente pubblicazione ha validità fino al 31.12.2015.

I dati e le notizie in essa contenuti sono aggiornati al 31.12.2014.

Le eventuali modifiche che la rete, il servizio in generale o il sistema tariffario potranno subire, saranno tempestivamente comunicate a mezzo specifiche campagne informative.

La presente Carta può essere soggetta a revisione annuale entro il 30 Giugno di ogni anno.

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA SCHIAFFINI TRAVEL SPA

L'"obbligo" per la SCHIAFFINI TRAVEL SpA alla stesura della Carta dei Servizi deriva dalla Direttiva del Presidente del Consiglio del 27.1.1994, in qualità di azienda erogatrice di un servizio pubblico, dall'art. 3 - "Rapporti con i cittadini e con gli utenti" del proprio Statuto interno e dai Contratti di Servizio per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale.

La Carta tuttavia non é solo il frutto dell'adeguamento a normative vigenti, ma é anche il risultato di un lavoro comune, fatto insieme alle Associazioni degli utenti, ascoltando i suggerimenti e i reclami dei clienti e basato sulle valutazioni da essi espresse in diverse indagini effettuate dalla SCHIAFFINI TRAVEL SpA sulla qualità del servizio offerto. Per "mantenere la promessa" definita nella Carta, il coinvolgimento dei nostri dipendenti é fondamentale: sarà infatti la conoscenza e la partecipazione di tutto il personale aziendale a dare valore e concretezza alla nostra dichiarazione di impegno. Il nostro obiettivo, già da oggi, é quello di migliorarla, sia come standard e impegni, sia come prodotto editoriale, accogliendo le osservazioni dei clienti, delle Associazioni degli utenti e degli stessi dipendenti. Di chi é quindi interessato in prima persona a modificarla in meglio.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

La SCHIAFFINI TRAVEL SpA garantisce un uguale trattamento a tutti i clienti, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene riservata ai portatori di handicap ed agli anziani.

Imparzialità

Il personale della SCHIAFFINI TRAVEL SpA é chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività ed imparzialità.

Continuità

E' obiettivo prioritario della SCHIAFFINI TRAVEL SpA assicurare un servizio continuo e regolare, riducendo, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

E' cura della SCHIAFFINI TRAVEL SpA favorire la partecipazione del cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio. Per migliorare la collaborazione con il cliente, la SCHIAFFINI TRAVEL SpA informa periodicamente sul servizio e riconosce al cliente stesso il diritto a sottoporre suggerimenti, formulare proposte ed inoltrare reclami. Per migliorare costantemente la soddisfazione del cliente.

La SCHIAFFINI TRAVEL SpA rileva, attraverso sondaggi periodici, la sua valutazione sulla qualità del servizio offerto.

Efficienza ed Efficacia

La SCHIAFFINI TRAVEL SpA è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia del servizio attraverso l'adozione delle opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative.

Gli strumenti utilizzati

Adozione di standard

Per migliorare la qualità e la quantità del servizio, la SCHIAFFINI TRAVEL SpA stabilisce standard di prestazione che si impegna a rispettare.

Semplificazione delle procedure

Per razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla prestazione del servizio, la SCHIAFFINI TRAVEL SpA provvede alla riduzione ed alla semplificazione delle procedure adottate.

Informazione ai clienti

La SCHIAFFINI TRAVEL SpA assicura la piena informazione ai clienti sulle modalità di prestazione del servizio attraverso tutte le forme disponibili.

Rapporti con i clienti

La SCHIAFFINI TRAVEL SpA ed i propri dipendenti si impegnano a trattare i clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti.

Monitoraggio della qualità

Per verificare la soddisfazione dei clienti sul servizio e controllare la coerenza fra il livello di prestazione promesso e quello effettivamente offerto, la SCHIAFFINI TRAVEL SpA svolge, periodicamente, apposite indagini sulla qualità percepita e sulla qualità erogata. I risultati delle suddette indagini vengono utilizzati per l'identificazione delle eventuali azioni correttive da intraprendere.

Norme generali del trasporto

A garanzia della sicurezza e regolarità del viaggio e nell'interesse generale degli stessi utenti, i passeggeri sono invitati ad osservare scrupolosamente le seguenti norme:

Accesso agli autobus

- all'apparire dell'autobus l'intenzione di salire va segnalata mediante un segno della mano in modo da preavvisare l'autista.
- sugli autobus a due porte la salita avviene dalla porta anteriore e sugli autobus a tre porte quella anteriore è dedicata alla salita dei passeggeri, quella centrale e posteriore è riservata alla discesa.
- salita e discesa devono essere effettuate ad autobus fermo.
- i disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono sulla porta anteriore e accanto alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina bianca.

Titoli di viaggio

- Per aver diritto al trasporto occorre essere in possesso di regolare titolo di viaggio. E' possibile acquistare a bordo il biglietto necessario, pagando però la maggiorazione prevista dalla L.R. n. 44 dell'11 settembre 1989, pari alla prima classe tariffaria.
- l'abbonamento o la tessera di libera circolazione devono essere mostrati all'autista al momento della salita in vettura. Il biglietto deve essere obliterato appena a bordo ed in ogni caso prima di sedersi o prima di raggiungere la fermata successiva.

- in caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, si deve dare immediato avviso al conducente.
- si deve conservare il titolo di viaggio integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità.
- il titolo di viaggio deve essere esibito ad ogni controllo eseguito da personale dell'azienda, se non se ne è in possesso o se risultasse irregolare, si devono evitare discussioni con l'agente accertatore. Per eventuali controversie si deve fare riferimento agli uffici aziendali preposti.

Trasporto bambini

- ogni utente, munito di regolare documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore abbia con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per il passeggero accompagnatore è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini accompagnati, con esclusione per quello che risulti in numero dispari. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanto sono i biglietti acquistati.

Trasporto animali

- è consentito trasportare cani in vettura, secondo le seguenti norme: ogni viaggiatore può portare con sé un solo cane guida o da caccia o di piccola taglia, munito di museruola e al guinzaglio, fino ad un massimo di tre per autobus; mentre i cani guida sono ammessi gratuitamente, per tutti gli altri cani deve essere acquistato il normale biglietto viaggiatori alla tariffa in vigore; I cani guida e quelli di piccola taglia sono ammessi in vettura senza limitazioni di orario, mentre per quelli da caccia l'ammissione è limitata da inizio servizio sino alle ore 8.00 e dalle ore 20.00 a termine servizio
- è cura dell'accompagnatore evitare che il cane salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danno ai passeggeri. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni.

Trasporto bagagli

- E' ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio per ogni viaggiatore, purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25.
- I colli di misura superiore ai cm. 50x30x25, ma contenuto nelle dimensioni massime di cm. 80x45x25 e di peso inferiore ai Km. 20, sono soggetti al pagamento della tariffa prevista per il passeggero.
- In deroga ed in casi eccezionali, sono ammessi, a pagamento, anche colli di maggiore ingombro, purché l'affollamento dell'autobus lo consenta.

- È ammesso il trasporto di passeggini per bambino che, per motivi di sicurezza, devono essere richiusi e tenuti bloccati durante il tragitto.
- Non è consentito il trasporto di liquidi, di oggetti fragili e pericolosi. L'azienda si potrà rivalere sul viaggiatore per i danni causati dal suo bagaglio agli altri viaggiatori ed al mezzo stesso.
- L'azienda non è responsabile di furti, manomissioni, dispersioni, del contenuto, perdita degli oggetti trasportati.
- Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo verranno custoditi a norma degli art. 927 e segg. del cod. civ.
- In caso di danneggiamento del bagaglio o di smarrimento dello stesso, se affidato all'autista, che siano imputabili all'azienda, il cliente sarà indennizzato in base alla L. 450/85 art. 2, in combinato disposto con l'art. 412 della L. 202/54, con importo di € 6,40 a kg, fino ad un massimo di € 128,00 corrispondente a 20 kg. di bagaglio.

Comportamento durante il viaggio

- il viaggiatore può occupare un solo posto a sedere, evitando di ingombrare le zone di salita e discesa;
- se resta in piedi deve sorreggersi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non deve stazionare sui gradini in corrispondenza delle porte;
- quando richiesto, è tenuto a documentare le proprie generalità agli agenti dell'Azienda, i quali nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e, quindi, tutelate dall'art. 336 e seguenti del Codice Penale;
- non deve insudiciare o danneggiare il mezzo di trasporto;
- non deve usare senza necessità il segnale di fermata;
- non può fumare;
- deve evitare ogni comportamento che rechi disturbo al conducente ed agli altri viaggiatori;
- non può trasportare oggetti tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- non deve attivare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non può parlare al conducente durante la guida;
- è tenuto a rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori

Infrazioni e sanzioni

- Il viaggiatore sprovvisto di regolare titolo di viaggio è soggetto al pagamento dell'ammenda prevista dalle leggi vigenti oltre al prezzo del biglietto.
- In caso di riscontrato abuso delle tessere di abbonamento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte dell' Azienda il sequestro del documento e la denuncia all'Autorità Giudiziaria.
- Il viaggiatore che contravviene alle norme del presente regolamento può non essere accettato in vettura oppure essere fatto scendere dall'autobus prima del fine del viaggio, ad opera del personale di servizio o dei controlli o dei funzionari dell'Azienda, senza alcun pregiudizio per un eventuale azione penale.

DIRITTI E DOVERI DEL PASSEGGERO

Diritti

- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione dei mezzi di trasporto
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto che nei capolinea; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile), in caso di anomalità o di incidente
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso (compatibilmente con le condizioni del traffico)
- igiene e pulizia dei mezzi e dei capolinea; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati
- rispetto sulle disposizioni "divieto di fumo" sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico
- facile accessibilità alla procedura dei "reclami", nonché tempestiva risposta agli stessi.

Doveri

- non salire sui mezzi di trasporto senza titolo di viaggio
- non occupare più di un posto a sedere per singola persona

- non sporcare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili
- rispettare il divieto di fumare
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'azienda
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo
- rispettare scrupolosamente le istituzioni e le disposizioni dell'azienda, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

STANDARD E IMPEGNI 2015

Per migliorare la qualità del servizio offerto e renderlo sempre più rispondente alle esigenze dei clienti e della città, la SCHIAFFINI TRAVEL SpA ha fissato, per il 2015, anche in relazione alle proprie risorse interne, dei livelli di prestazione obiettivo (standard) che si impegna a mantenere nel corso dell'anno. La verifica del raggiungimento degli standard previsti, ovvero la coerenza fra quanto promesso e quanto effettivamente realizzato dalla SCHIAFFINI TRAVEL SpA, viene effettuata attraverso un monitoraggio interno.

La valutazione del grado di soddisfazione dei clienti sulla qualità del servizio offerto viene effettuata, attraverso un'indagine di customer satisfaction.

Gli indicatori presi in considerazione, soprattutto in ragione dell'importanza ad essi assegnata dai clienti per la qualità del servizio, sono:

La Regolarità

La Sicurezza

L'informazione

Il Comfort

Per ognuno di questi fattori, la SCHIAFFINI TRAVEL SpA, partendo dalle valutazioni e dalle esigenze dei clienti e dei cittadini, oltre che dal valore della produzione in termini chilometrici, fissato dal Contratto di Servizio, si impegna a raggiungere specifici obiettivi.

Regolarità

La regolarità rappresenta uno dei fattori critici di successo per la qualità del trasporto pubblico e un elemento chiave per la soddisfazione dei clienti. Per questo la SCHIAFFINI TRAVEL SpA ha dato grande importanza a questa componente della qualità, anche se, spesso, la situazione caotica della viabilità cittadina e le cattive abitudini degli automobilisti, condizionano non poco la possibilità di mantenere il rispetto delle frequenze e degli orari dei passaggi.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Standard di qualità	Modalità di misurazione
	Tipologia	Unità di misura		
Regolarità servizio	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	100%	rilevazione
	Copertura giornaliera	n. corse effettive/corse programmate	100%	rilevazione
	Puntualità	% autobus in orario (0' - 5')	95%	rilevazione
		% autobus in ritardo (5' - 15')	3%	rilevazione
		% autobus in ritardo (oltre 15')	1%	rilevazione

Sicurezza

Dalle indagini effettuate risulta che il grado di soddisfazione dei clienti per la sicurezza è molto alto, se intesa come sicurezza di guida del conducente e da incidenti. Molto più basso è, invece, se intesa come sicurezza personale da furti e aggressioni.

Normalmente, la sicurezza del personale di guida e dei viaggiatori è assicurata:

- ✓ dal collegamento, attraverso linea telefonica, fra centrale operativa aziendale e centrale operativa della Questura
- ✓ dalla possibilità, sulle linee ad orario di chiamare il centro controllo della SCHIAFFINI TRAVEL SpA
- ✓ attraverso il cellulare in dotazione agli autisti

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Standard di qualità	Modalità di misurazione
	Tipologia	Unità di misura		
Sicurezza del viaggio	Incidentalità attiva mezzi di trasporto	Percentuale n. utenti feriti/utenti trasportati annui	0,0005%	rilevazione
		N. sinistri/autobus/Km annui percorsi autobus	0,0002%	rilevazione
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	Percentuale n. utenti feriti/utenti trasportati annui	0,0005%	rilevazione
		N. sinistri/autobus/Km annui percorsi autobus	0,0002%	rilevazione
	Vetustà mezzi	Media anni/max anni	5/8	rilevazione
	Percezione livello sicurezza linee speciali scolastiche	% soddisfatti	85%	sondaggio
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	sondaggio	
Sicurezza personale e patrimoniale	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	85%	sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	85%	sondaggio

D. Lgs. 626/94 e s.m.i. (sicurezza nei luoghi di lavoro)

In materia di sicurezza degli impianti e dei luoghi di lavoro, la Schiaffini Travel SpA ha provveduto ad adempiere alla normativa prevista dal Decreto Legislativo ed a porre in essere continuamente le visite mediche obbligatorie al personale dipendente.

Informazione e Punti vendita

Informazione

Grande impegno ed attenzione sono dedicati dalla SCHIAFFINI TRAVEL SpA per assicurare un'informazione puntuale, sicura e mirata alla clientela.

Depliant e volantini informativi sono stati distribuiti a tutte le rivendite.

È attivo un sito Internet in cui in tempo reale vengono aggiornati orari e percorsi.

È attivo un numero verde gratuito 800.700.805 cui poter richiedere informazioni nonché segnalare disservizi ovvero suggerire miglioramenti dei servizi.

Per il 2015 é previsto un impegno sempre più maggiore per incrementare il servizio di comunicazione al cliente, attraverso i canali dei cd social network.

Sul punto è stato attivato un profilo facebook facilmente reperibile dai clienti SCHIAFFINI TRAVEL SPA e sul quale vengono “postate” in tempo reale notizie ed informazioni.

Sulla rete

Per il 2015 é prevista la revisione o l’ammodernamento ove previsto, degli appositi porta orari già esistenti - in relazione al completamento del progetto di comunicazione al cliente – di depliant con :

- indicazione di orari e percorsi,
- informazioni di pubblica utilità,
- numeri telefonici utili (numero verde gratuito 800.700.805)

A bordo vettura

A bordo di tutti gli autobus sono esposte locandine informative con le indicazioni delle linee, i percorsi e le fermate.

Internet

Informazioni sul servizio della SCHIAFFINI TRAVEL SpA , aggiornate in tempo reale, sono disponibili sul sito Internet www.schiaffini.com nella sezione dedicata alle autolinee.

Comfort

Dalle rilevazioni effettuate emerge che il comfort é un fattore molto critico per la soddisfazione dei clienti. In particolare la pulizia e l’affollamento di autobus risultano essere gli elementi chiave della comodità del viaggio per i passeggeri.

Indici di comfort considerati:

- pulizia
- comfort

- facilità di accesso ai disabili

<i>Fattore di qualità</i>	<i>Indicatore di qualità</i>		<i>Standard di qualità</i>	<i>Modalità di misurazione</i>
	<i>Tipologia</i>	<i>Unità di misura</i>		
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	Percentuale interventi giornalieri mezzi	85%	rilevazione
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	10	rilevazione
	Pulizia impianti ed uffici al pubblico	Frequenza media in giorni	3	rilevazione
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	75%	sondaggio
Comfort	Climatizzazione	% mezzi sul totale	70%	rilevazione
	Accessibilità facilitata	% mezzi sul totale	70%	rilevazione
	Percezione complessiva livello comfort viaggio	% soddisfatti	75%	sondaggio
Servizi per viaggiatori con handicap	Autobus o veicoli attrezzati anche per il trasporto disabili	% mezzi sul totale	50%	rilevazione
	Percezione complessiva servizio	% soddisfatti	85%	sondaggio

Pulizia

Ogni giorno, su tutti i mezzi vengono effettuati quattro interventi ordinari di pulizia interna e una volta la settimana un intervento completo che prevede il lavaggio interno ed esterno della vettura, attraverso l'utilizzo di detergenti studiati appositamente e che consentono al contempo una maggior efficacia ed il rispetto dell'ambiente, oltreché la sicurezza di chi li utilizza.

Per migliorare la qualità del servizio il programma 2015 prevede:

- L'incremento ulteriore dell'impiego di personale di controllo (responsabili di linea) per assicurare una maggiore regolarità del servizio (rispetto della frequenza e degli orari di passaggio), oltre che la sicurezza della clientela da furti e aggressioni.

- L'azienda SCHIAFFINI TRAVEL SpA ha già incrementato il personale di controllo (Decreto della Regione Lazio) e nel 2014 intende impiegare con maggior frequenza tale personale.

QUALITÀ E ASCOLTO

Certificazioni di qualità

La Schiaffini Travel S.p.A. ha raggiunto l'obiettivo della certificazione integrata ISO 9001 (qualità), ISO 14001 (Ambiente), OHSAS (sicurezza) e SA8000 (etica)

ISO 9001:2008 - Certificato di conformità n. IT231675 del 05/01/2007

La ISO 9001 pone al centro della realizzazione di un sistema di gestione sull'efficacia e l'efficienza dei propri processi attraverso la conoscenza ed il monitoraggio dei processi.

ISO 14001 - Certificato di conformità n. IT232023 del 05/11/2004

La ISO 14001 è una norma internazionale ad adesione volontaria, applicabile a qualsiasi tipologia di Organizzazione pubblica o privata, che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale.

OHSAS 18001:2007 - Certificato di conformità n. IT231646 del 26/01/2007

La certificazione OHSAS attesta l'applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo riguardo alla Sicurezza e la Salute dei Lavoratori, oltre al rispetto delle norme cogenti.

SA 8000:2008 - Certificato n. 13178/0 del 22/05/2014

Lo standard internazionale Social Accountability 8000 è un modello gestionale che si propone di garantire il comportamento etico delle Organizzazioni che lo adottano.

Il punto sulla qualità

La SCHIAFFINI TRAVEL svolgerà indagini strutturate sulla qualità percepita per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti sul servizio offerto, sia nel complesso, sia in relazione ad una serie di aspetti che possono essere definiti come "componenti" del servizio e dai quali dipende la soddisfazione globale.

Sistemi di monitoraggio della qualità

Qualità percepita

Per il 2015, la SCHIAFFINI TRAVEL ha progettato di meglio sviluppare il sistema di customer satisfaction che consentirà di monitorare, periodicamente, il livello di soddisfazione dei clienti.

Obiettivi del sistema di monitoraggio sono:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze dei clienti nei confronti del trasporto pubblico cittadino
- disporre di uno strumento per segmentare i clienti al fine di progettare in modo mirato i servizi e la comunicazione relativa
- valutare preventivamente la corretta allocazione di risorse ed investimenti in qualità.

Qualità erogata

Oltre al sistema di customer satisfaction, per la rilevazione della qualità percepita da parte della clientela, esiste un sistema di controllo della qualità erogata, attraverso la predisposizione di un indice sintetico e la creazione, all'interno della propria struttura organizzativa, di un ufficio dedicato - Audit qualità interna - con lo specifico compito di verificare il grado di coerenza fra qualità del servizio promessa qualità effettivamente prestata.

Questo monitoraggio verrà effettuata ogni sei mesi per effettuare ed elaborare dei report semestrali, che conterranno una sintetica analisi con risultati e obiettivi.

MONITORAGGIO SUI SERVIZI PUBBLICI

Azienda e Clienti

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Standard di qualità	Modalità di misurazione
	Tipologia	Unità di misura		
Informazione alla clientela	Tempestività	tempo medio attesa per informazione telefonica in secondi	120	rilevazione
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	85%	sondaggio
Livello servizio sportello	Presenza sul territorio	n. sportelli aperti	3	rilevazione
	Raccolta reclami	modalità	cartaceo	rilevazione
	Riscontro proposte e reclami	entro giorni	7 lavorativi	rilevazione
	Percezione complessiva	soddisfatti	85%	sondaggio

Il servizio clienti

Fra gli obiettivi più importanti della SCHIAFFINI TRAVEL, occupa un posto di primo piano la funzione dell' "ascolto" e della comunicazione con i clienti esercitate attraverso la gestione dei reclami.

Tale funzione integra ed arricchisce quella del monitoraggio, realizzata a cadenza semestrale, attraverso le indagini di customer satisfaction (soddisfazione della clientela), altra forma di "ascolto" sistematico del cliente.

I reclami

Il reclamo rappresenta un canale di comunicazione diretta con i clienti e un contributo importante per il controllo e il miglioramento del servizio.

I reclami giungono alla scrivente : in forma verbale, scritta e telefonica

L'azienda per il 2015 ha attivato una procedura per il monitoraggio, la gestione e la risoluzione dei reclami.

L'obiettivo 2015, per quanto riguarda la gestione dei reclami è :

- la risposta al reclamo sempre in tempo reale
- la possibilità di avere in qualsiasi momento ulteriori notizie relative all'iter della pratica di reclamo (cosa che peraltro avviene già oggi, ma di cui si sta perfezionando la procedura)
- l'utilizzazione, da parte della SCHIAFFINI TRAVEL, dei reclami, così come dei suggerimenti e delle segnalazioni di disfunzione, per attuare una politica di miglioramento continuo della qualità del servizio.

I SERVIZI OFFERTI

I servizi di trasporto pubblico

La Schiaffini Travel S.p.A. gestisce i servizi di trasporto pubblico nei Comuni di:

dal 1960 – MARINO

dal 1991 – CIAMPINO

dal 1992 – GROTTAFERRATA

dal 1998 – NEMI

dal 1994 – ROCCA DI PAPA

dal 1995 – CASTELGANDOLFO

dal 1998 – FIUMICINO (*)

dal 2001 – CERVETERI (*)

dal 2007 – FRASCATI

dal 2013 – FIANO ROMANO

() servizi svolti in associazione temporanea di imprese*

L'ORGANIZZAZIONE

Le sedi aziendali

La SCHIAFFINI TRAVEL SpA per garantire la massima efficienza ha dislocato varie sedi aziendali nelle vicinanze dei Comuni dove gestisce i servizi di trasporto.

Sede legale, deposito e sede operativa:

Roma – Via delle Strelitzie n. 36

Tel. 06 7130531 (r.a.)

Fax 06 7130537
email: info@schiaffini.com

Deposito e sede operativa:

Marino (Roma) – Via dei Laghi Km. 5,100

Deposito e sede operativa:

Fiumicino (Roma) – Via Falzarego n. 14/16

Sito internet

La SCHIAFFINI TRAVEL SpA offre alla clientela l'accesso alle informazioni sul trasporto grazie al sito internet dove è possibile consultare orari, percorsi, tariffe e un indirizzo di posta elettronica per inoltrare richieste e segnalazioni specifiche.

Numero verde

Presso la sede operativa di Roma è in funzione un servizio di *call center*, per ricevere informazioni sul servizio, orari, tariffe e percorsi chiamando, da telefono fisso, il numero verde **800 700 805**. Il servizio è attivo lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00.
