



HISPANO
LLACUNENSE, SL

CARTA DE SERVEIS

Informació General

HISPANO LLACUNENSE, SL inicia les seves activitats l'any 1930, en la població de La Llacuna. En el seu inici es creen uns serveis que en data actual ja no existeixen:

línia de Santa Coloma de Queralt, La Llacuna, Vilafranca, Sant Sadurní.
línia de Santa Coloma de Queralt, Santa Maria de Bellver, Pla del Penedès, Barcelona.
línia de Santa Coloma de Queralt, La Llacuna, Martorell, Barcelona.

Avui en dia seguint els objectius de la seva fundació: donar servei a les comarques de l'Alt Penedès - Baix Llobregat, i gràcies a la confiança dels nostres usuaris hem crescut creant uns nous serveis:

transport de personal de fàbriques.
transport escolar.
transports discrecionals.

adaptar-nos a tots els serveis dels nostres clients segons les seves necessitats, sent el centre de la nostra activitat.

És per aquest motiu que hem realitzat la present CARTA DE SERVEIS. En aquest document, vostè com a client, trobarà el nostre compromís amb la qualitat de servei i la nostra voluntat de millorar dia a dia. Volem informar-li de forma clara i entenedora els serveis que oferim i els nostres compromisos de qualitat.

Compromisos

CRITERI DE QUALITAT 1: NIVELL OFERTAT			
CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: EXPLOTACIÓ			
CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: ASSISTENCIA EN VIATGE			
SERVEI DE REFERÈNCIA NIVELL D'EXIGÈNCIA LLINDAR INACCEPTABLE			
Resposta davant una avaria en ruta, no deixarem a cap passatger immobilitzat en el trajecte	El 100% dels passatgers seran recollits per un altre tipus de transport (autocar nostre, taxi, etc.)	Que un passatger hagi estat abandonat durant el trajecte sense possibilitat de ser recollit per un altre vehicle habilitat per l'operador	

CRITERI DE QUALITAT 2: NIVELL OFERTAT CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: EXPLOTACIÓ		
CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: GRAU D'OCUPACIÓ		
SERVEI DE REFERÈNCIA NIVELL D'EXIGÈNCIA LLINDAR INACCEPTABLE		
Assegurar un grau d'ocupació inferior en els vehicles de 4,5 passatgers/ m2	El 80% dels passatgers viatgen conforme al que es defineix en el servei de referència	Menys del 60% dels passatgers viatgen conforme al que es defineix en el servei de referència en el tram de línies més carregades

CRITERI DE QUALITAT 3: ACCESSIBILITAT CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: ACCESSIBILITAT INTERNA- EXTERNA		
CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: ACCESSIBILITAT ALS USUARIS AMB M.R.		
SERVEI DE REFERÈNCIA NIVELL D'EXIGÈNCIA LLINDAR INACCEPTABLE		
El 90% dels vehicles que presten servei son accessibles a PMR	100% dels usuaris amb accés als nostres vehicles	Quan un usuari amb mobilitat reduïda sigui abandonat sense possibilitat de ser recollit per un altre vehicle habilitat per HISPANO LLACUNENSE, SL

CRITERI DE QUALITAT 4: INFORMACIÓ CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: INFORMACIÓ GENERAL CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: INFORMACIÓ A TRAVÉS D'INTERNET		
SERVEI DE REFERÈNCIA NIVELL D'EXIGÈNCIA LLINDAR INACCEPTABLE		
Disponibilitat d'informació actualitzada a través d'Internet	Que en el 95% dels accessos a la pàgina web de HISPANO LLACUNENSE, SL estigui degudament actualitzada	Que en el 15% dels accessos no es disposi de la informació actualitzada.

CRITERI DE QUALITAT 5: TEMPS CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: COMPLIMENT D'HORARIS		
CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: PUNTUALITAT		
SERVEI DE REFERÈNCIA NIVELL D'EXIGÈNCIA LLINDAR INACCEPTABLE		
Restablir el servei de transport en cas d'avaria en un termini de 30 minuts	Que el 95% dels nostres clients gaudeixin d'aquest servei de referència	Que mes d'un 10% dels nostres clients no gaudeixin d'aquest servei de referència

CRITERI DE QUALITAT 6: ATENCIÓ AL CLIENT
 CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: RELACIÓ AMB ELS CLIENTS
 CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: SERVEI
 D'ATENCIÓ A RECLAMACIONS, ETC

SERVEI DE
 REFERENCIANIVELL D'EXIGÈNCIALINDAR INACCEPTABLE

Qualsevol queixa,
 suggeriment i/o
 reclamació serà atesa en
 menys de 48 hores

Que el 98% dels clients que efectuïn
 consultes o reclamacions siguin
 atesos d'acord al servei de referència Qualsevol queixa, suggeriment i/o reclamació no sigui
 establertatesa en un termini de 48 hores

CRITERI DE QUALITAT 7: CONFORT I SEURETAT
 CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: ANTIGUITAT
 CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: ANTIGUITAT DE LA FLOTA

SERVEI DE
 REFERENCIANIVELL D'EXIGÈNCIALINDAR INACCEPTABLE

Que el conjunt dels
 nostres vehicles que
 presten servei tindran
 una edat mitja de 6 anys

Que el 100% dels vehicles
 que presten servei
 compleixin amb el servei de
 referència establert

Que la mitja d'edat dels vehicles que presten servei superi els 7
 anys

CRITERI DE QUALITAT 8: IMPACTE AMBIENTAL
 CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: CONTAMINACIÓ
 CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: GASOS

SERVEI DE
 REFERENCIANIVELL D'EXIGÈNCIALINDAR INACCEPTABLE

No es superarà en cap
 dels vehicles que prestin El 100% dels vehicles que presten
 servei els valor d'opacitat servei no superarà el 2'75 deQue algun dels vehicles que presten servei superi el 2'75
 legalopacitat en emissions de gasosd'opacitat

Informació i Atenció al Client

Valorem la seva opinió, la qual ens permetrà millorar el servei que oferim. Els hi agraïm que ens enviïn les seves opinions , suggeriments o reclamacions a través del següents mitjans:

Poden escriure'ns a :

Hispano Llacunense, s.l.
Pol. Ind. Can Ferrer II - C/Itàlia, 2-3
08770 - Sant Sadurní d'Anoia

O enviar-nos un e-mail a:

hillsa@hillsabus.com

O trucar-nos a:

Telf.: 93.891.25.61

Web: www.hillsabus.com

O venir a les nostres oficines:

Hispano Llacunense, s.l.
Pol. Ind. Can Ferrer II - C/Itàlia, 2-3
08770 - Sant Sadurní d'Anoia

Horari: 09:00 a 14:00 i de 15:00 a 19:00 hores de dilluns a divendres.

Gràcies per utilitzar els nostres serveis!