



CARTA DE SERVICIOS

Empresa Montañesa, S. L. é unha empresa familiar adicada ao transporte de viaxeiros dende hai máis de 75 anos.

Con gran entrega ao traballo ofrecemos aos nosos clientes, autocares e microbuses de gran calidade, así como un equipo humano altamente cualificado, disposto a cubrir as necesidades requiridas polos nosos clientes. Nesta Carta de Servizos, vostede, como cliente, poderá atopar o noso compromiso coa calidade no transporte escolar e discrecional e a nosa vontade de mellorar día a día.

COMPROMISOS DE CALIDADE

1. SERVIZO OFERTADO

- **Grado de ocupación:** no 100% dos servizos dispónse dunha praza por alumno escolar.
- **Disponibilidade dos vehículos:** 30% de vehículos de reserva.
- **Disponibilidade de acompañantes:** 30% de acompañantes escolares de reserva.
- **Disponibilidade de condutores:** 20% de condutores de reserva.
- **Listado de menores:** no 100% dos servizos escolares as acompañantes dispoñen de listado de menores.
- **Idade media da flota:** inferior a 8 anos.

2. ACCESIBILIDADE

- **Accesibilidade interna:** a empresa dispón de alomenos 9 vehículos para PMR,s.

3. INFORMACIÓN

- **Identificación do vehículo:** no 100% dos servizos de tte escolar e discrecional os vehículos estarán correctamente identificados.
- **Información en situacións anormais:** en caso de incidencias durante a prestación do servizo de tte escolar, estas serán comunicadas de inmediato ao centro educativo ou pais/nais.

4. TEMPO

- **Puntualidade na saída:** no 90% dos servizos a saída será puntual (+-5min, no tte escolar, +-15min no discrecional).
- **Puntualidade na chegada:** no 90% dos servizos a chegada será puntual (+-10min, no tte escolar).
- **Satisfacción coa puntualidade:** o grado de satisfacción coa puntualidade dos usuarios será superior a 4 (sobre 5).

5. ATENCIÓN AO CLIENTE

- **Formación de acompañantes escolares:** o 100% dos acompañantes dispoñen da formación precisa para o posto.
- **Satisfacción do cliente:** o grado de satisfacción dos usuarios con respecto ao servizo global é superior a 4 (sobre 5).
- **Reclamacións:** o 100% son contestadas en menos de 10 días.
- **Atención ao usuarios por parte dos condutores:** o 100% dos condutores dispoñen de información para atender aos usuarios.
- **Atención aos usuarios por parte do acompañante escolar:** o 100% dos acompañantes dispoñen de información para atenderlos.
- **Identificación do acompañante escolar:** o 100% dispoñen de chaleco reflectante.
- **Satisfacción da atención ao cliente polo condutor:** o grao de satisfacción con respecto á amabilidade e trato do condutor é superior a 4 (sobre 5).
- **Satisfacción da atención ao cliente polo acompañante escolar:** o grao de satisfacción con respecto á amabilidade e trato do acompañante escolar é superior a 4 (sobre 5).

6. CONFORT

- **Desempeño do condutor:** o grao de satisfacción dos usuarios con respecto á forma de conducir do condutor é superior a 4 (sobre 5).
- **Limpeza dos vehículos:** o grao de satisfacción dos usuarios con respecto á limpeza dos vehículos é superior a 4 (sobre 5).
- **Comodidade dos vehículos:** o grao de satisfacción dos usuarios con respecto da comodidade dos vehículos é superior a 4 (sobre 5).
- **Aire acondicionado:** o 100% dos vehículos dispoñen del.

7. SEGURIDADE

- **Elementos de seguridade:** a organización controlará periódicamente que todos os vehículos dispoñen dos elementos de seguridade necesarios.
- **Cumprimento das Medidas Preventivas de Seguridade COVID-19.**
- **Satisfacción coa seguridade:** o grao de satisfacción coa seguridade dos usuarios é superior a 4 (sobre 5).

8. IMPACTO AMBIENTAL

- **Recursos naturais:** o consumo medio da flota de vehículos non superará os 30 L/100km e ningún vehículo superará os 45 L/100km.
- **Xestión de residuos:** a empresa controlará a xeración de todos os seus residuos perigosos.
- **Control de emisións:** alomenos 13 dos vehículos cumpren a EURO 6.

PRAZO DE VALIDEZ: XULLO 2021 ATA XUÑO 2022

Esta carta de servizos é o compromiso voluntario de EMPRESA MONTAÑESA, S.L. pola mellora da súa calidade. É un contrato bilateral de confianza entre a empresa e as persoas usuarias do servizo. Deste xeito, COMPROMETÉMONOS A:

- Intervenir na mellora da calidade do servizo ofrecido: coa formación do persoal, coa mellora dos procesos e procedementos, con estudos de expectativas e satisfacción e con innovación.
 - Realizar unha xestión sostible e responsable: con prácticas seguras para as persoas (clientes e traballadores), melloras ambientais e melloras de mobilidade.
- APOSTANDO POLA MELLORA CONTINUA DO SERVIZO!**

A empresa ten definidas situacións de inaceptabilidade para cada un destes compromisos de calidade. No caso de producirse, a empresa analizará as compensacións a dar aos usuarios e/ou clientes de discrecional e escolares, estas serán as máis axeitadas en cada caso.

EMPRESA MONTAÑESA, S.L. pon a súa disposición diferentes canles de entrada para que poidas manifestar as súas queixas, suxestións ou calquera outro tipo de comunicación (véxase parte superior dereita)



988 27 00 98 info@montanesa.es

www.montanesa.es

Pol. Ind. A Uceira - O Carballiño

CARTA DE SERVICIOS

Rivera Bus, S. L. é unha empresa familiar adicada ao transporte de viaxeiros. Con gran entrega ao traballo ofrecemos aos nosos clientes, autocares e microbuses de gran calidade, así como un equipo humano altamente cualificado, disposto a cubrir as necesidades requiridas polos nosos clientes. Nesta Carta de Servizos, vostede, como cliente, poderá atopar o noso compromiso coa calidade no transporte escolar e discrecional e a nosa vontade de mellorar día a día.

COMPROMISOS DE CALIDADE

1. SERVIZO OFERTADO

- **Grado de ocupación:** no 100% dos servizos dispónse dunha praza por alumno escolar.
- **Dispoñibilidade dos vehículos:** 30% de vehículos de reserva.
- **Dispoñibilidade de acompañantes:** 30% de acompañantes escolares de reserva.
- **Dispoñibilidade de condutores:** 20% de condutores de reserva.
- **Listado de menores:** no 100% dos servizos escolares as acompañantes dispoñen de listado de menores.
- **Idade media da flota:** inferior a 8 anos.

2. ACCESIBILIDADE

- **Accesibilidade interna:** a empresa dispón de alomenos 3 vehículos para PMR,s.

3. INFORMACIÓN

- **Identificación do vehículo:** no 100% dos servizos de tte escolar e discrecional os vehículos estarán correctamente identificados.
- **Información en situacións anormais:** en caso de incidencias durante a prestación do servizo de tte escolar, estas serán comunicadas de inmediato ao centro educativo ou pais/nais.

4. TEMPO

- **Puntualidade na saída:** no 90% dos servizos a saída será puntual (+-5min, no tte escolar, +-15min no discrecional).
- **Puntualidade na chegada:** no 90% dos servizos a chegada será puntual (+-10min, no tte escolar).
- **Satisfacción coa puntualidade:** o grado de satisfacción coa puntualidade dos usuarios será superior ao 4 (sobre 5).

5. ATENCIÓN AO CLIENTE

- **Formación de acompañantes escolares:** o 100% dos acompañantes dispoñen da formación precisa para o posto.
- **Satisfacción do cliente:** o grado de satisfacción dos usuarios con respecto ao servizo global é superior a 4 (sobre 5).
- **Reclamacións:** o 100% son contestadas en menos de 10 días.
- **Atención ao usuarios por parte dos condutores:** o 100% dos condutores dispoñen de información para atender aos usuarios.
- **Atención aos usuarios por parte do acompañante escolar:** o 100% dos acompañantes dispoñen de información para atenderlos.
- **Identificación do acompañante escolar:** o 100% dispoñen de chaleco reflectante.
- **Satisfacción da atención ao cliente polo condutor:** o grado de satisfacción con respecto á amabilidade e trato do condutor é superior a 3.5 (sobre 5).
- **Satisfacción da atención ao cliente polo acompañante escolar:** o grado de satisfacción con respecto á amabilidade e trato do acompañante escolar é superior a 4 (sobre 5).

6. CONFORT

- **Desempeño do condutor:** o grado de satisfacción dos usuarios con respecto á forma de conducir do condutor é superior ao 4 (sobre 5).
- **Limpeza dos vehículos:** o grado de satisfacción dos usuarios con respecto á limpeza dos vehículos é superior a 4 (sobre 5).
- **Comodidade dos vehículos:** o grado de satisfacción dos usuarios con respecto da comodidade dos vehículos é superior a 4 (sobre 5).
- **Aire acondicionado:** o 100% dos vehículos dispoñen del.

7. SEGURIDADE

- **Elementos de seguridade:** a organización controlará periódicamente que todos os vehículos dispoñen dos elementos de seguridade necesarios.
- **Cumprimento das Medidas Preventivas de Seguridade COVID-19.**
- **Satisfacción coa seguridade:** o grado de satisfacción coa seguridade dos usuarios é superior a 4 (sobre 5).

8. IMPACTO AMBIENTAL

- **Recursos naturais:** o consumo medio da flota de vehículos non superará os 30 L/100km e ningún vehículo superará os 45 L/100km.
- **Xestión de residuos:** a empresa controlará a xeración de todos os seus residuos perigosos.
- **Control de emisións:** alomenos 6 dos vehículos cumpren a EURO 6.

PRAZO VALIDEZ: XULLO 2021 ATA XUÑO 2022

Esta carta de servizos é o compromiso voluntario de RIVERA BUS, S.L. pola mellora da súa calidade. É un contrato bilateral de confianza entre a empresa e as persoas usuarias do servizo. Deste xeito, COMPROMETÉMONOS A:

- Intervenir na mellora da calidade do servizo ofrecido: coa formación do persoal, coa mellora dos procesos e procedementos, con estudos de expectativas e satisfacción e con innovación.
 - Realizar unha xestión sostible e responsable: con prácticas seguras para as persoas (clientes e traballadores), melloras ambientais e melloras de mobilidade.
- APOSTANDO POLA MELLORA CONTINUA DO SERVIZO!**

A empresa ten definidas situacións de inaceptabilidade para cada un destes compromisos de calidade. No caso de producirse, a empresa analizará as compensacións a dar aos usuarios e/ou clientes de discrecional e escolares, estas serán as máis axeitadas en cada caso.

RIVERA BUS, S.L. pon a súa disposición diferentes canles de entrada para que poidas manifestar as súas queixas, suxestións ou calquera outro tipo de comunicación (véxase parte superior dereita)