



**EXPERIÈNCIES EN LA GESTIÓ DE LA QUALITAT AL SECTOR DE LA
LOGÍSTICA I TRANSPORT DE VIATGERS**

COL·LEGI d'ENGINYERS INDUSTRIALS DE CATALUNYA- 19.06.2019

PAUTES BÀSIQUES DE QUALITAT PELS SERVEIS DE TRANSPORT DE VIATGERS URBANS

Partint de la norma UNE 13816, l'any 2005 la Generalitat de Catalunya va dissenyar un referencial per garantir la qualitat del serveis de transport de viatgers en línies interurbanes (AVENIR CONSULTING va formar part del grup de treball encarregat d'elaborar l'esmentat referencial).

Aquest va ser un requisit obligatori per concessions dependents de la Generalitat .

Posteriorment diverses entitats municipals catalanes i de fora de Catalunya la van aplicar pels seus serveis urbans.

L'aplicació d'aquesta norma es pot resumir en els punts que es detallen a continuació

INDEX

C.1. EXPLOTACIÓ.

C.2. ACCESSIBILITAT.

C.3. INFORMACIÓ.

C.4. TEMPS.

C.5. ATENCIÓ AL CLIENT.

C.6. CONFORT.

C.6.4. NETEJA.

C.7. SEGURETAT: Gestió de Situacions d'emergència, accidents i incidents.

C.8. IMPACTE AMBIENTAL.

COMENTARIS GENERALS.

C.1.3. EXPLOTACIÓ.

Control del nivell d'ocupació dels vehicles i de les diferents línies que integren el servei.

Es important evitar, en el que sigui possible, que es quedi passatge a terra, especialment en hores extremes

En cas d'anomalia del vehicle que impedeixi continuar la ruta, l'empresa facilitarà un vehicle de substitució o prendrà mesures per no perjudicar al passatge afectat.

C.2. ACCESSIBILITAT.

- PERSONES AMB MOBILITAT REDUIDA (PMR) (Cadires de rodes)

Donada la sensibilització social amb les Persones amb Mobilitat Reduïda (PMR), Tots els vehicles estan adaptats amb les corresponents rampes i amb espais habilitats per a la seva ubicació

- SEIENTS D'US PREFERENT PER PERSONES QUE MEREIXEN ESPECIAL ATENCIÓ (ancians, dones embarassades, discapacitats, persones amb nens petits)
- COTXETS DE NENS

Han de conviure amb les cadires de rodes dalt esmentades però que sempre tindran preferència sobre les cotxets . **CAL CONVIURE !!**

C.3. INFORMACIÓ.

Al seu interior els vehicles disposen dels oportuns cartells informatius (sistema tarifari, referència a pàgina WEB , etc.).

A més d'aquesta informació hi ha la de les parades, la de les oficines d'atenció al client i, en el cas concret de TUS l'aplicació APP

C.4. TEMPS.

PUNTUALITAT

Hi ha nombroses incidències que poden afectar a la puntualitat dels trajectes: quantitat de tràfic, obres, alteracions “socials” (manifestacions, protestes, etc) , accidents.

Per pal·liar l'efecte de les esmentades incidències es bàsic de disposar d'una bona informació com esmentàvem en el punt anterior.

C.5. ATENCIÓ AL CLIENT.

Es bàsic atendre al client de forma satisfactòria (tracte, uniformitat, etc.).

El client disposa de diferents canals de comunicació per adreçar-se a la empresa

- Telèfon de les oficines respectives.
- Correu electrònic:.....
- Pàgina web: www.com
- Per xarxes socials
- Per carta

C.6. CONFORT I NETEJA.

El Conductor te les instruccions necessàries per realitzar una conducció confortable, segura, eficient i econòmica; així com per detectar qualsevol anomalia en el vehicle (revisió diària) que pugui alterar el confort dels passatgers (atenció a elements que puguin causar danys als passatgers o embrutar la seva roba o equipatge).

També dona recomanacions sobre la regulació a bord de l'aire condicionat.

Dins aquest apartat la norma marca les pautes a seguir perquè els vehicles estiguin en unes bones condicions de neteja.

C.7. SEGURETAT: Situacions d'emergència, accidents i incidents.

La norma vetlla per fer un seguiment curòs a les diferents situacions que poden afectar a la seguretat:

- Situacions d'emergència
- Accidents
- Incidents a bord: baralles, robatoris, discussions

Per disminuir al màxima l'efecte d'aquestes incidències, els conductors disposen d'instruccions concretes de com actuar en les diferents circumstàncies

C.8. IMPACTE AMBIENTAL.

La norma dona especial valor al Medi Ambient, recomanant al màxim que els operadors de transport públic de viatgers disposin de la norma ISO 14001:2015

COMENTARIS GENERALS

L'eficàcia de l'aplicació de la norma es basa en :

- COMUNICACIÓ INTERNA: Entre conductors, transit i oficines comercials.
- COMUNICACIÓ EXTERNA:
 - Dels clients i cap els clients: Informació, registre i anàlisi d'incidències.
 - Coordinació amb l'Administració.
- SISTEMES DE MESURA:
 - Indicadors.
 - Enquestes a clients
 - Avaluacions tipus "Passatger desconegut"

Gràcies per la seva atenció

Josep M. Colell

AVENIR CONSULTING

Avda. Riera de Cassoles, 26, 1er 1^a

BARCELONA

Tel.: 935150396

Barcelona, 19 de juny de 2019