

INDICATORI DI QUALITA'

	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello promesso
Sicurezza del Viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri / MEZZO	2
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	70%
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva	% corse effettive/corse programmate	95%
	Puntualità ore di punta	% in ritardo da 5 a15 min	10%
		% in ritardo totali	10%
	Puntualità ore di morbida	% in ritardo da 5 a15 min	5%
% in ritardo totali		5%	
Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	70%	
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria	Frequenza giornaliera	1 volta/g
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	1 volta / 7 gg
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	80%
informazioni alla clientela	tempestività nell'informazione sui disservizi	tempo medio	30'
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	75%
Livello di servizio	Raccolta reclami	Modalità	Scritta
	Riscontro proposte e reclami	Entro tot giorni	90% in 5 gg.lavorativi
	Percezione complessiva anche in ordine ad aspetti relazionali	% soddisfatti	75%