

Olesa de Montserrat, 30 de Juny de 2016

Qualitat de Servei Objectiu

TGO, S.A.U. estableix el nivell de qualitat que vol oferir als seus clients a través del compliment de criteris de qualitat establerts per al servei objectiu.

Es dona compliment a les pautes establertes a la norma UNE-EN 13.816:2.003 "Transporte, Logística y servicios, Transporte público de pasajeros y Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones" així com també s'estableix un nivell d'exigència per a cada pauta de servei. TGO, S.A.U. estableix per als seus serveis:

- l'ajustament entre l'oferta i la demanda per tal de que els nostres usuaris no es quedin sense realitzar un servei per manca de capacitat,
- les pautes per no deixar a cap usuari immobilitzat per avaria en ruta,
- el compliment sobre el compromís adquirits amb l'administració sobre l'oferta de serveis amb vehicles adaptats per a persones amb mobilitat reduïda,
- mantenir actualitzada la informació sobre trajectes, horaris, parades i títols que reben els nostres usuaris i operatives les vies a través de les quals l'obtenen (conductors, telefonia, pàgina web, rètols informatius, etc.),
- que els seus clients es sentin plenament satisfets,
- les pautes de conservació i neteja per tal de que ni els usuaris ni les seves pertinences pateixin danys o estiguin en risc de patir-los,
- el compliment de les pautes establertes per a la realització dels serveis de manera que els nostres usuaris percebin un bon nivell de confort,
- que són realitzats per una flota que compleix amb la normativa legal respecte als elements de seguretat,
- que la segregació i gestió dels residus resultants d'aquests es realitza de forma correcte a través de gestors autoritzats,
- donar compliment al requisits legal sobre emissions de gasos contaminants i
- realitzar un seguiment i anàlisi del consum energètic de la flota.

El nostre sistema garanteix un anàlisi constant dels indicadors i de les actuacions portades a terme que permet avaluar l'eficàcia de les nostres accions i determinar quines millores són necessàries per assolir els nostres objectius.



Carme Pros
Gerència