

QUALITAT DEL SERVEI OBJECTIU

S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS UNIP. 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. S.A. MASATS TRANSPORTS GENERALS UNIP. 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 i 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.).
- L'objectiu principal es que clients es sentin plenament satisfets, i que percebin un bon nivell de confort.
- Conservació i neteja per tal de que ni els usuaris ni les seves pertinences pateixin danys o estiguin en risc de patir-los. Els serveis 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, i es dona compliment als requisits legals sobre emissions de gasos contaminants.
- Es realitza un seguiment i anàlisi del consum energètic de la flota.
- Mantenir una plantilla formada, informada i conscienciada en matèria de qualitat, de protecció del medi ambient i de seguretat i salut, configurada per un equip de professionals on es fomenta la participació interna. On l'objectiu de les parts interessades internes sigui la qualitat humana, la conservació del medi ambient, la seguretat i la salut en el treball i en riscos biològics associats a malalties transmissibles emergents amb potencial alt risc, a part d'una contrastada experiència i capacitació professional on la nostra plantilla estaria preparada per mantenir i fer-ne front amb garanties.
- Seguint adaptant-nos per la seguretat comú, per que tothom pugui viatjar amb garanties i de forma segura, gràcies als protocols i mesures implantades.

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

Igualada, a 24 de Setembre de 2020

