

## CARTA DE SERVEIS 2017

### *Viatja en bona companyia*

- “*Viatjar en bona companyia*” és el que volem per a tots aquells que ens acompanyen en el nostre trajecte. Una bona companyia en la prestació del servei i una bona companyia per anar de la mà dia a dia, per viatjar o per treballar-hi, que creix pas a pas amb la força de la seva gent i la confiança dels seus clients.
- Aquest document té la intenció d’informar-lo sobre el servei que oferim i els compromisos de qualitat que hem adquirit, i, d’aquesta manera, anar millorant cada dia.
- **SERVEI OFERT**

#### **Ocupació**

Els nostres serveis compleixen en tot moment la normativa sobre la capacitat de passatgers del vehicle, tant dempeus com asseguts. Generalment vostè no tindrà problemes per anar assegut excepte a les hores punta (primeres hores del matí i mitja tarda). Sentim que durant aquests moments no viatgi de la manera més còmode, però pensi que les ocupacions a aquestes hores són les que permeten que hi hagi servei a les hores on és molt baixa.

El **nostre compromís** és fer un seguiment periòdic i que cap dels nostres serveis superi la seva capacitat, així com comunicar a les administracions titulars dels serveis el resultat d’aquest seguiment.



Per **mesurar-ho** utilitzem diversos indicadors sobre el nombre d'expedicions que presenten molta ocupació per corregir qualsevol situació en què es produís un excés de demanda, de forma contrastada o potencial.

### **Fiabilitat**

Volem oferir un servei sense interrupcions ni avaries i en qualsevol cas no deixar-lo desatès en una parada o durant el trajecte.

El **nostre compromís** és donar una ràpida solució a totes les incidències que es puguin presentar durant la prestació del servei i:

- No deixar cap persona immobilitzada en trajecte per avaria.
- Ser recollit per un vehicle habilitat per la nostra empresa en el cas que un servei programat es suspengui o modifiqui sense previ avís, excepte causes excepcionals degudament justificades.

Per **mesurar-ho** utilitzem indicadors sobre les expedicions que presenten incidències i les seves causes. Anàlitzem els motius, la tipologia i la freqüència i actuem allà on podem fer correccions.

- **ACCESSIBILITAT**

**Per a persones amb mobilitat reduïda:**

<b>Servei</b>	<b>% adaptació de la flota</b>
<b>Servei regular DGTM</b>	100 %
<b>Urbans AMB (Esplugues, St. Just i St. Feliu)</b>	100 %
<b>Urbà Molins de Rei</b>	100 %
<b>Urbà St. Vicenç dels Horts</b>	100 %
<b>Urbà de Cervelló</b>	100 %
<b>Urbà de Vallirana</b>	100 %
<b>Urbà de Martorell</b>	100 %
<b>Urbà de Valldoreix</b>	100 %

**Accessibilitat per a persones amb disminucions auditives**

Tots els serveis disposen d'un panell d'informació escrita a dins de l'autobús de la següent parada.

- **INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT**

Es podrà informar del servei:

- Preguntant al personal de conducció o inspector/-a de l'empresa.
- Al punt de parada.
- Al vehicle.
- Als horaris editats per l'empresa.
- Al nostre web, on podrà trobar tota la informació que necessita referida al servei com horaris, itineraris, parades, calendari, etc.

[www.solerisauret.com](http://www.solerisauret.com)



- També la pot consultar trucant el telèfon:  
**93.632.51.33**
- Pot venir a l'empresa situada a:  
**Polígon Industrial El Pla, 426**  
**08980 Sant Feliu de Llobregat**  
**Horari dies feiners: de 9.00h a 14.00h i de 16.00h a 18.00h**  
**Horari dies feiners del mes d'agost: de 9.00h a 14.00h**

En aquest sentit, el nostre **compromís** és que la informació sigui sempre accessible i estigui actualitzada, i que quan es detecti una manca d'informació en algun dels canals indicats es solucioni en 3 dies. També ens comprometem en informar-lo de les modificacions eventuais del servei a través d'avisos a bord de l'autobús i a les parades afectades. No deixi de revisar aquesta informació.

**Ajudi'ns a millorar !** Els seus suggeriments o reclamacions són ben rebuts i **ens comprometem** a donar-li una resposta en un termini màxim de 15 dies.

Els nostres canals per fer-les arribar són els mateixos que els canals d'informació.

- **POLÍTICA SOBRE ENDARRERIMENTS**

Mirem d'anar puntuals, però a vegades les condicions canviant del trànsit ens ho impedeixen.

El nostre **compromís** és que el 80% dels nostres clients finalitzin el trajecte amb un endarreriment inferior a 12 minuts i que cap servei surti de la parada d'origen abans de l'hora indicada.

**Volem compensar** a totes aquelles persones que pateixen un endarreriment degut a circumstàncies imputables a la nostra organització (avaries, ..). En aquests casos, quan l'endarreriment sigui superior als:

<b>POBLACIÓ</b>	<b>TEMPS (MINUTS)</b>
Martorell	30
Sant Andreu de la Barca	25
Pallejà	20
Molins de Rei	20
Sant Feliu de Llobregat	20
Sant Just Desvern	20
Esplugues de Llobregat	25
Barcelona (Francesc Macià)	30
Barcelona (Collblanc)	30
Avinyonet del Penedès	45
Ordal	40
Vallirana	30
Cervelló	25
Sant Vicenç dels Horts	20

<b>POBLACIÓ</b>	<b>TEMPS (MINUTS)</b>
Torrelles de Llobregat	25
Santa Coloma de Cervelló	30
Sant Boi de Llobregat	35
<b>URBANS</b>	<b>TEMPS (MINUTS)</b>
Sant Feliu de Llobregat	30
Esplugues de Llobregat	30
Sant Just Desvern	30
Cervelló	40
Vallirana	40
Sant Vicenç dels Horts	30
Molins de Rei	30
Martorell	40
Valldoreix	40

té dret a una compensació consistent en un bitllet gratuït per realitzar un desplaçament un altre dia.

Per **mesurar-ho** vigilem més de 500 expedicions diàries analitzant les que presenten incidències. Analitzem els motius, la tipologia i la freqüència i actuem allà on podem fer correccions, així com comuniquem a les administracions titulars dels serveis del resultat d'aquest seguiment.

## • **ADQUISICIÓ DE TÍTOLS**

El bitllet senzill l'obtindreu a bord de l'autobús i cal pagar-lo en efectiu. La targeta multiviatge B-1 la podeu adquirir a bord de l'autobús i en alguns estancs i altres establiments col·laboradors.

Degut a la limitació d'espai i per motius de seguretat, el personal de conducció només dóna canvi fins a bitllets de 10 euros. En cas de venda de títols multiviatge, fins a 20 euros.

Els títols integrats de l'ATM els obtindreu a:

- Les dependències de les estacions de Metro, Tramvia, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya i Renfe Rodalies
- Màquines de venda automàtica de les estacions de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, Metro i Tramvia
- Centres d'informació i atenció al client de TMB
- A les estacions d'autobusos interurbans
- A les terminals del ServiCaixa
- Als estancs i establiments de Travesses i Loteria
- Quioscos de premsa
- Altres establiments adherits

Els títols multiviatge de pagament propis de cada servei, a bord del respectiu autobús (preguntar al personal de conducció si en ven).

- **CONFORT I SEGURETAT**

**Fer el trajecte confortable** és una de les nostres prioritats. Per això, fem de forma periòdica enquestes entre els nostres usuaris i usuàries per tal que l'avaluïn. A la vegada, es fan inspeccions per les diferents administracions titulars del servei que també vetllen pel mateix. De tota la informació obtinguda es prenen mesures per tal de millorar el confort del viatge.

**L'antiguitat** mitjana de la flota a final de 2016 és menor de **7,9 anys** i tots els vehicles segueixen un rigorós procés de manteniment i revisions.

El nostre **compromís** és operar sempre amb una flota amb una edat mitjana que no superi mai els 8 anys d'antiguitat, segura i amb un bon manteniment.

En quant a la **seguretat dins de l'autobús** cal dir que es donen molt poques incidències. A més a més, el nostre personal de conducció compta amb un sistema d'emergència per avisar a la base, qui es posa en contacte immediatament amb els cossos de seguretat.

El nostre **compromís** és que tota la flota es trobi ben senyalitzada amb tots els aparells i indicadors d'emergència, i que el nostre personal de conducció estigui ben instruït en allò que cal fer en cas d'accident.

Dins de l'autobús trobarà un rètol amb **consells** de seguretat en cas d'accident, si us plau llegeixi'l amb atenció.



Tot ho mesurem a través d'indicadors d'incidents i accidents, i treballem per mirar de reduir-los cada any.

- **MEDI AMBIENT**

El respecte al medi ambient és un **compromís** de tota la nostra organització. En aquest sentit la nostra empresa té a data d'avui una certificació en la norma **UNE-EN ISO 14.001**.

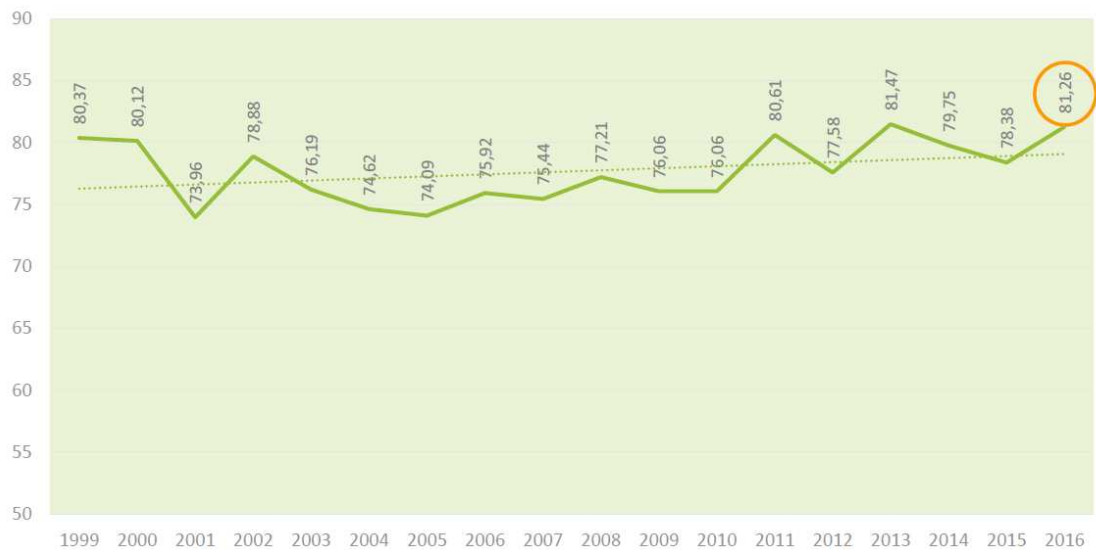
- **MESURAMENT DE LA QUALITAT DEL SERVEI: 90 ANYS TRANSPORTANT GENT SATISFETA**

Tenim un compromís amb la qualitat com a manera de donar un bon servei.

Això ho mesurem periòdicament obtenint a tall d'exemple l'any 2016 un resultat de la satisfacció dels nostres clients al Servei de Transport Urbà de Sant Feliu de Llobregat, Sant Just Desvern i Esplugues de Llobregat d'un 81,26 sobre 100.

## ISC global del servei

Evolutiu del Servei Esplugues, Sant Just i Sant Feliu



Per això, realitzem controls de forma periòdica a través de tècniques d'observació i d'enquestes. Tots els serveis es mesuren com a mínim un cop a l'any i a alguns d'ells el mesurament és semestral.

Molts d'aquests treballs són elaborats per les pròpies administracions titulars del servei, i a partir d'aquestes observacions i enquestes s'elaboren indicadors que ens aporten informació molt valuosa, per poder millorar.

- **EL NOSTRE COMPROMÍS ENVERS A LA SEGURETAT VIAL**

Des de Soler i Sauret apliquem la norma ISO 39001 per tal de promoure l'aplicació de bones pràctiques de la gestió de la Seguretat Vial, com a eina per disminuir les incidències de trànsit i l'accidentabilitat, interactuant amb les diferents parts interessades: Administració, altres usuaris de les vies públiques i usuaris / àries dels nostres serveis.