

 TRANVIAS DEL FERROL	CARTA DE SERVICIOS	CS.Rev. 0
		FECHA: 01/04/12

TRANVIAS DEL FERROL., empresa que se dedica al transporte de viajeros por carretera desde hace más de 90 años, ha considerado la Calidad y el respeto al Medio Ambiente como pilares estratégicos para el desarrollo de sus servicios.

Cumplir con las expectativas de nuestros clientes, mejorando día a día y causando el menor impacto ambiental se convierte en premisa fundamental para el desarrollo de los Servicios de TRANVIAS DEL FERROL S.A.

Para la consecución de este objetivo iniciamos un proceso de mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos. Nos comprometemos ante los ciudadanos a mejorar los servicios de TRANVIAS DEL FERROL S.A. con los estándares de calidad contenidos expresamente en esta carta.

Compromiso de calidad

El compromiso de mejorar, constituye el soporte de un Sistema de Gestión basado en las Normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y la UNE 13816:2003, que tiene por objetivo la mejora continua de la calidad del servicio de transporte, poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de los clientes, centrándose en las siguientes pautas de calidad:

1.- Servicio ofertado

- Anualmente se analizará el ajuste entre oferta y demanda y los resultados se incorporarán al Plan de acción y mejora.
- En caso de averías en ruta, los pasajeros podrán finalizar el trayecto en un vehículo habilitado por la organización y con el mínimo retraso posible.
- No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionales debidamente justificadas.

2.- Accesibilidad

- Se pondrá a disposición de las personas de movilidad reducida o con otras necesidades especiales una política específica de atención personalizada.

3.- Información

- En el 100% de los vehículos de servicios regulares se indicará de forma visible el servicio, destino o denominación.
- El 100% de los conductores estará en condiciones de poder atender dudas relativas a las líneas de transporte en vigor, trayecto y horarios.

Fecha: 01/04/2012	Código: CS	Versión: 0
-------------------	------------	------------

 TRANVIAS DEL FERROL	CARTA DE SERVICIOS	CS.Rev. 0
		FECHA: 01/04/12

4.- Tiempo

- Los horarios de salida y de pasos por la parada se corresponderán con los establecidos y divulgados.

5.- Atención al cliente

- Los clientes cuentan con una línea telefónica para efectuar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. El número al que se pueden dirigir es el **981 383 415** en horario de oficina.
- También será posible realizar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones por medio del correo electrónico de la empresa. (info@tranviasdelferrol.com)
- El 100% de las reclamaciones de los clientes se responderán en un plazo máximo de 15 días.

6.- Confort

- Al 100% de los vehículos se le aplica el “Protocolo de conservación y limpieza”, garantía de la correcta limpieza y conservación del vehículo.
- El 100% de los conductores realizará una conducción profesional que transmita seguridad y confort a los clientes.

7.- Seguridad

- El 100% de los vehículos dispone de los elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
- El 100% de los vehículos tendrá correctamente señalizado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.

8.- Impacto ambiental

- El 100% de los vehículos cumple las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes. Los residuos generados serán tratados por gestores de residuos autorizados.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio

Valoramos sus opiniones porque nos permitirán mejorar el servicio que ofrecemos. Les rogamos nos envíen sus opiniones, sugerencias o quejas, a través del siguiente correo electrónico:

Correo electrónico: info@tranviasdelferrol.com

Fecha: 01/04/2012	Código: CS	Versión: 0
-------------------	------------	------------