

# CARTA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL ESCOLAR

Edición: 2

Fecha: Junio 2015

**AUTOCARES FANDIÑO, S.L.**, dedícase ao transporte de viaxeiros tanto en servizo regular de transporte escolar como en servizo discrecional. Desde a súa creación, o cliente foi o centro da nosa actividade, traballando diariamente para poder ofrecerlle un mellor servizo. É por este motivo que creamos a Carta de Servizos:

## COMPROMISOS DE CALIDADE:

1) SERVICIO OFERTADO	Asegurar no 100% dos servizos a existencia dun vehículo retén
2) ACCESIBILIDADE	Seguimento no 100% dos servizos por parte do condutor do protocolo de axuda ás persoas con mobilidade reducida
3) INFORMACIÓN	No 100% dos vehículos existirá información relativa á xestión de obxectos perdidos.
4) TEMPO	Puntualidade de presentación en punto de saída no 90% dos servizos (Puntualidade: -5 y +5 minutos entre tempo previsto e t. real)
5) ATENCIÓN AO CLIENTE	Atenderase o 100% das queixas e reclamacións recibidas na organización nun período máximo de 3 días.
6) CONFORT	No 95% dos servizos asegúrase a limpeza interior e exterior dos vehículos semanalmente
7) SEGURIDADE	No 100% dos servizos existe sinalización nos vehículos sobre a actuación dos viaxeiros en caso de emerxencia
8) IMPACTO AMBIENTAL	Establécese para o 100% dos vehículos o estudo pormenorizado do seu consumo mensual medio de combustible co obxectivo de manter os rexistros nun máximo de + 5%

Valoramos as súas opinións porque permitirannos mellorar o servizo que ofrecemos. Rogámoslles nos envíen as súas opinións, suxestións ou queixas, a través dos seguintes medios:

Poden enviarnos un e-mail a: **autosmarbus@hotmail.com**

ou chamarnos ao móbil: **656.254.573**

# CARTA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE REGULAR DE USO ESPECIAL ESCOLAR

Edición: 2

Fecha: Junio 2015

**AUTOCARES FANDIÑO, S.L.**, se dedica al transporte de viajeros tanto en servicio regular de transporte escolar como en servicio discrecional. Desde su creación, el cliente ha sido el centro de nuestra actividad, trabajando diariamente para poder ofrecerle un servicio mejor. Es por este motivo que hemos creado la Carta de Servicios:

## COMPROMISOS DE CALIDAD:

1) SERVICIO OFERTADO	Asegurar en el 100% de los servicios la existencia de un vehículo retén
2) ACCESIBILIDAD	Seguimiento en el 100% de los servicios por parte del conductor del protocolo de ayuda a las personas con movilidad reducida
3) INFORMACIÓN	En el 100% de los vehículos existirá información relativa a la gestión de objetos perdidos.
4) TIEMPO	Puntualidad de presentación en punto de salida en el 90% de los servicios (Puntualidad: -5 y +5 minutos entre tiempo previsto y t. real)
5) ATENCIÓN AL CLIENTE	Se atenderá el 100% de las quejas y reclamaciones recibidas en la organización en un período máximo de 3 días.
6) CONFORT	En el 95% de los servicios se asegura la limpieza interior y exterior de los vehículos semanalmente
7) SEGURIDAD	En el 100% de los servicios existe señalización en los vehículos sobre la actuación de los viajeros en caso de emergencia
8) IMPACTO AMBIENTAL	Se establece para el 100% de los vehículos el estudio pormenorizado de su consumo mensual medio de combustible con el objetivo de mantener los registros en un máximo de + 5%

Valoramos sus opiniones porque nos permitirán mejorar el servicio que ofrecemos. Les rogamos nos envíen sus opiniones, sugerencias o quejas, a través de los siguientes medios:

Pueden enviarnos un e-mail a: **autosmarbus@hotmail.com**

o llamarnos al móvil: **656.254.573**