

2018



HISPANO  
LLACUNENSE, SL

CARTA DE SERVEIS

## Informació General

**HISPANO LLACUNENSE, SL** Inicia les seves activitats l'any 1930, en la població de La Llacuna. S'indiquen els serveis que es realitzen:

- línia de Llacuna, Sant Sadurní,
- línia de Grandet , sant Llorenç d'Hortons, Gelida, Barcelona.
- T-BUS 1-2-3
  - Grandet, Sant Llorenç d'Hortons, Gelida (estació-poble), Castellví de Rosanes, Martorell, Sant Esteve de Sesrovires, Beguda alt i baixa, Masquefa, el Grandet
  - Grandet, Gelida, Martivell, Sant Sadurní, el Grandet
- línia de La Llacuna, Vilafranca.

Avui en dia seguint els objectius de la seva fundació: donar servei a les comarques de l'Alt Penedès - Baix Llobregat, i gràcies a la confiança dels nostres usuaris hem crescut creant uns nous serveis:

- transport de personal de fàbriques.
- transport escolar.
- transports discrecionals.

adaptar-nos a tots els serveis dels nostres clients segons les seves necessitats, sent el centre de la nostra activitat.

És per aquest motiu que hem realitzat la present CARTA DE SERVEIS. En aquest document, vostè com a client, trobarà el nostre compromís amb la qualitat de servei i la nostra voluntat de millorar dia a dia. Volem informar-li de forma clara i entenedora els serveis que oferim i els nostres compromisos de qualitat.

## Compromisos

CRITERI DE QUALITAT 1: NIVELL OFERTAT		
CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: EXPLOTACIÓ		CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: ASSISTENCIA EN VIATGE
SERVEI DE REFERÈNCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACCEPTABLE
Resposta davant una avaria en ruta, no deixarem a cap passatger immobilitzat en el trajecte	El 100% dels passatgers seran recollits per un altre tipus de transport (autocar nostre, taxi, etc.)	Que un passatger hagi estat abandonat durant el trajecte sense possibilitat de ser recollit per un altre vehicle habilitat per l'operador

CRITERI DE QUALITAT 2: NIVELL OFERTAT		
CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: EXPLOTACIÓ		CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: GRAU D'OCUPACIÓ
SERVEI DE REFERÈNCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACCEPTABLE
Assegurar un grau d'ocupació inferior en els vehicles de 4,5 passatgers/ m2	El 80% dels passatgers viatgen conforme al que es defineix en el servei de referència	Menys del 60% dels passatgers viatgen conforme al que es defineix en el servei de referència en el tram de línies més carregades

CRITERI DE QUALITAT 3: ACCESSIBILITAT		
CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: ACCESSIBILITAT INTERNA-EXTERNA		CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: ACCESSIBILITAT ALS USUARIS AMB M.R.
SERVEI DE REFERÈNCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACCEPTABLE
El 90% dels vehicles que prestin servei son accessibles a PMR	100% dels usuaris amb accés als nostres vehicles	Quan un usuari amb mobilitat reduïda sigui abandonat sense possibilitat de ser recollit per un altre vehicle habilitat per HISPANO LLACUNENSE, SL

CRITERI DE QUALITAT 4: INFORMACIÓ		
CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: INFORMACIÓ GENERAL		CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: INFORMACIÓ A TRAVÉS D'INTERNET
SERVEI DE REFERÈNCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACCEPTABLE
Disponibilitat d'informació actualitzada a través d'Internet	Que en el 95% dels accessos a la pàgina web de HISPANO LLACUNENSE, SL estigui degudament actualitzada	Que en el 15% dels accessos no es disposi de la informació actualitzada.

**CRITERI DE QUALITAT 5: TEMPS**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **COMPLIMENT D'HORARIS**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **PUNTUALITAT**

SERVEI DE REFERENCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACCEPTABLE
Restablir el servei de transport en cas d'avaría en un termini de 30 minuts	Que el 95% dels nostres clients gaudeixin d'aquest servei de referència	Que mes d'un 10% dels nostres clients no gaudeixin d'aquest servei de referència

**CRITERI DE QUALITAT 6: ATENCIÓ AL CLIENT**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **RELACIÓ AMB ELS CLIENTS**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **SERVEI D'ATENCIÓ A RECLAMACIONS, ETC**

SERVEI DE REFERENCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACCEPTABLE
Qualsevol queixa, suggeriment i/o reclamació serà atesa en menys de 48 hores	Que el 98% dels clients que efectuïn consultes o reclamacions siguin atesos d'acord al servei de referència establert	Qualsevol queixa, suggeriment i/o reclamació no sigui atesa en un termini de 48 hores

**CRITERI DE QUALITAT 7: CONFORT I SEGURETAT**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **ANTIGUITAT**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **ANTIGUITAT DE LA FLOTA**

SERVEI DE REFERENCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACCEPTABLE
Que el conjunt dels nostres vehicles que presten servei tindran una edat mitja de 6 anys	Que el 100% dels vehicles que presten servei compleixin amb el servei de referència establert	Que la mitja d'edat dels vehicles que presten servei superi els 7 anys

**CRITERI DE QUALITAT 8: IMPACTE AMBIENTAL**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **CONTAMINACIÓ**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **GASOS**

SERVEI DE REFERENCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACCEPTABLE
No es superarà en cap dels vehicles que presten servei els valor d'opacitat legal	El 100% dels vehicles que presten servei no superarà el 2'75 de opacitat en emissions de gasos	Que algun dels vehicles que presten servei superi el 2'75 d'opacitat

## Informació i Atenció al Client

Valorem la seva opinió, la qual ens permetrà millorar el servei que oferim. Els hi agraïm que ens enviïn les seves opinions, suggeriments o reclamacions a través dels següents mitjans:

Poden escriure'ns a :

**Hispano Llacunense, s.l.**  
**Pol. Ind. Can Ferrer II - C/Itàlia, 2-3**  
**08770 - Sant Sadurní d'Anoia**

O enviar-nos un e-mail a:

[hillsa@hillsabus.com](mailto:hillsa@hillsabus.com)

O trucar-nos a:

**Telf.: 93.891.25.61**

O venir a les nostres oficines:

**Hispano Llacunense, s.l.**  
**Pol. Ind. Can Ferrer II - C/Itàlia, 2-3**  
**08770 - Sant Sadurní d'Anoia**

**Horari: 09:00 a 14:00 i de 15:00 a 18:00 hores de dilluns a divendres.**

Tenim a disposició la Política de Qualitat, Medi Ambient i UNE Transports, si volen tenir accés a ella només cal que ens ho sol·licitin a través dels mitjans indicats anteriorment.

**Gràcies per utilitzar els nostres serveis!**