

**Grup TEISA**



**Companyia del Ferrocarril d'Olot a Girona**

**Eix Bus**

**TEISA**

# **Carta de serveis**





**TEISA** es dedica al transport de viatgers des de l'any 1920.

Des de la seva creació, el client ha estat el centre de la nostra activitat, esforçant-nos diàriament per poder oferir un servei millor. És per aquest motiu que hem creat la Carta de Servei.

En aquest document, Vostè com a client, podrà trobar el nostre compromís amb la qualitat i la nostra voluntat de millorar dia a dia. Volem informar-lo, de forma clara i concisa, sobre els serveis que oferim, i sobre els nostres compromisos amb la qualitat.

El Grup **TEISA** gestiona tres Societats que són **Transports Elèctrics Interurbans S.A.**, **Companya del Ferrocarril d'Olot a Girona S.A.** i **Eix-Bus S.A.** Totes tres empreses es dediquen al servei de transport de viatgers per carretera i, per tal d'aconseguir una eficaç i eficient realització dels serveis, la plena satisfacció dels nostres clients externs i interns i garantir la qualitat, el medi ambient i la seguretat i la salut de les persones, es va implantar al 2005 un sistema de gestió de la qualitat integrat.

Donat a que l'objectiu de la nostra empresa és tenir definit un sistema, que permeti la millora continua, i ajustar-lo a les necessitats reals dels nostres clients i col·laboradors, a l'actualitat s'ha decidit adaptar-lo als criteris de la norma UNE-EN 13816.

***Ens comprometem a...***

Invertir en la millora de la qualitat del servei ofert.

Medir regularment el compliment de les nostres obligacions.

Establir els criteris de la Norma UNE-EN 13816 de Transport de Viatgers.

Aquesta Carta de Servei és el compromís de **TEISA** per a la millora de la qualitat.

*La Direcció*



El compromís del Grup TEISA amb els clients, es troba resumit en 19 punts, i es basa en els estàndards de qualitat de Servei de la Norma UNE-EN 13816:

## Servei Ofert

- ▶ 1. En cas d'averia en ruta, els passatgers podran finalitzar el trajecte amb vehicles habilitats per TEISA i amb el mínim retràs.
- ▶ 2. No es suspendrà ni modificarà cap servei programat sense previ avís, llevat causes excepcionals degudament justificades.

## Accessibilitat

- ▶ 3. A l'any 2010 el 80% dels vehicles necessaris per a realitzar els serveis regulars estaran adaptats a les necessitats de les persones amb mobilitat reduïda (PMR). (Compromís adquirit també dins el Pla d'Innovació i Millora de la Qualitat del Decret 128/2003).

## Informació

- ▶ 4. A tots els nostres vehicles s'indicarà de forma visible el servei, destí o denominació.
- ▶ 5. Tots els/les conductors/es estaran en condicions de poder atendre dubtes relatius a parades, títols de transport en vigor, trajecte i horaris.

## Temps

- ▶ 6. Els horaris de sortida en origen es correspondran amb els establerts i divulgats. En cas de retards no justificats en origen, es compensarà cada reclamació amb 5 viatges gratuïts en el trajecte afectat.

## Atenció al Client

- ▶ 7. Els clients disposen d'una línia telefònica per efectuar consultes, queixes, suggeriments i reclamacions.  
L'Empresa té el compromís de contestar totes les reclamacions efectuades.
- ▶ 8. D'altra banda, és possible realitzar consultes, queixes, suggeriments i reclamacions per mitjà de la nostra pàgina web, garantint una accessibilitat de 24 hores al dia, els 365 dies l'any.
- ▶ 9. A la xarxa d'oficines, el client disposarà de sistemes de pagament amb targeta bancària sense import mínim, a més del pagament en efectiu.
- ▶ 10. Es facilitarà canvi en els pagaments fets amb bitllets de fins a 20 euros a bord dels autobusos per l'adquisició de bitllet senzill, i fins a 10 euros dins d'ATM.
- ▶ 11. A més del bitllet senzill, TEISA disposa de títols i abonaments amb descomptes per ús freqüent i també dirigits a col·lectius socials, a més d'adherir-se a sistemes integrats ATM multimodals.



## Confort

- ▶ **12.** A tots els vehicles es garanteix una correcta neteja i conservació.
- ▶ **13.** Tots els/les conductors/es realitzaran una conducció professional que transmeti seguretat i confort als passatgers.
- ▶ **14.** A partir de l'any 2008, l'edat mitjana dels vehicles necessaris per a realitzar els serveis regulars es mantindrà per sota dels 7 anys. (Compromís adquirit també dins el Pla d'Innovació i Millora de la Qualitat del Decret 128/2003).

## Seguretat

- ▶ **15.** Tots els nostres vehicles disposen dels elements de seguretat d'acord amb les seves característiques tècniques i la reglamentació aplicable.
- ▶ **16.** Tots els vehicles tenen correctament senyalitzat l'equipament a utilitzar en cas d'accident.

## Impacte ambiental

- ▶ **17.** Tots els vehicles compleixen les condicions tècniques i legals vigents en quant a les emissions de contaminants. Els residus generats són tractats per gestors de residus autoritzats.
- ▶ **18.** S'utilitzen indicadors de consum energètic, pels vehicles i les instal·lacions. De tota la informació obtinguda es realitza un seguiment que permet optimitzar el consum energètic.
- ▶ **19.** TEISA es compromet al manteniment de la certificació ISO-14001 en els serveis que ofereix.

## Reclamacions i suggeriments



TEISA 1920

[www.teisa-bus.com](http://www.teisa-bus.com)

<b>Olot:</b>	972 26 01 96
<b>Banyoles:</b>	972 57 00 53
<b>Barcelona:</b>	932 153 566
<b>Girona:</b>	972 20 02 75
<b>Camprodon:</b>	972 74 71 81
<b>Ripoll:</b>	972 70 20 95
<b>Central:</b>	972 20 48 68

17/12/09, versió 1.3

