



CARTA DE SERVICIO (TRANSPORTE ADAPTADO)

Edición: 3

Fecha:
Julio 2016

AUTOS RICO, S.L. adicase ao transporte de persoas tanto en servizo regular como en servizo discrecional desde hai máis de 70 anos. Desde a súa creación, a clientela foi o centro da nosa actividade, traballando diariamente para poder ofrecerlle un mellor servizo. É por este motivo que creamos a Carta de Servizo.

Queremos informarlle, de maneira clara e concisa, sobre os servizos que ofrecemos, e sobre os nosos compromisos de calidade para a mellora continua e do noso desempeño medioambiental.

O transporte adaptado para persoas con mobilidade reducida e/ou dependentes que realiza **AUTOS RICO, S.L.** abarca diferentes áreas de traballo e zonas xeográficas de Galicia.

COMPROMISO DE CALIDADE:

SERVIZO OFERTADO. FIABILIDADE DO SERVIZO (1.5.)	Os usuarios e usuarias confían no servizo. Ante unha situación de avaría en estrada a empresa suple o servizo
ACCESIBILIDADE (2)	Seguimento no 100% dos servizos por parte do condutor do protocolo de axuda ás Persoas con Mobilidade Reducida
INFORMACIÓN. INFORMACIÓN RELATIVA Á VIAXE EN CONDICIÓNS NORMAIS. Sinalización exterior (3.2.1.)	Os usuarios e usuarias disporán de información exterior sobre tipo de vehículo e interior sobre distribución de plazas e mecanismos de accesibilidade (rampa, anclaxes...)
TEMPO. CUMPRIMENTO DE HORARIOS/ FRECUENCIAS. Puntualidade (4.2.1.)	Puntualidade de presentación en punto de saída no 90% dos servizos (Puntualidade: -5 e 0 minutos entre tempo previsto y t. real)
ATENCIÓN AO CLIENTE. RELACIÓN COS CLIENTES. Consultas (5.2.1.)	Atenderase o 100% das queixas e reclamacións recibidas na organización nun período máximo de 1 día
CONFORT. CONDICIÓNS AMBIENTAIS. Limpeza (6.4.3.)	Asegúrase a limpeza interior e exterior dos vehículos semanalmente para o 100% dos servizos prestados
SEGURIDADE. XESTIÓN DE EMERXENCIAS. Información aos pasaxeiros (7.3.2.)	No 100% dos servizos existe sinalización nos vehículos sobre a actuación dos viaxeiros en caso de emerxencia
IMPACTO AMBIENTAL. CONTAMINACIÓN. Gases (8.1.1.)	Os usuarios e usuarias desfrutarán de vehículos cuxas emisións atmosféricas son reducidas

Valoramos as súas opinións porque permitirannos mellorar o servizo que ofrecemos. Poderá utilizar para isto o rexistro do que dispón na nosa páxina web "*Encuesta de satisfacción de transporte escolar*". Rogámoslles nos envíen as súas opinións, suxestións ou queixas, a través dos seguintes medios:

Poden escribirnos a: Galileo Galilei, 54 - 15008 – A Coruña
ou enviarnos un e-mail a: info@autosrico.com, visitar a páxina web www.autosrico.com
ou chamarnos ao número de teléfono: 981.13.82.62 /609.80.02.34

Grazas por utilizar os nosos servizos. Boa viaxe!



CARTA DE SERVICIO (TRANSPORTE ADAPTADO)

Edición: 3

Fecha:
Julio 2016

AUTOS RICO, S.L. se dedica al transporte de personas desde hace más de 70 años. Desde su creación, la clientela 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 Servicio.

Queremos informarle, de manera clara e concisa, sobre los servicios que ofrecemos, y sobre nuestros compromisos de calidad para la mejora continua y de nuestro desempeño medioambiental.

El transporte adaptado para personas con movilidad reducida y/o dependientes que realiza **AUTOS RICO, S.L.** abarca diferentes áreas de trabajo y zonas geográficas de Galicia.

COMPROMISO DE CALIDAD:

SERVICIO OFERTADO. FIABILIDAD DEL SERVICIO (1.5.)	Los usuarios y usuarias confían en el servicio. Ante una situación de avería en carretera la empresa suplente el servicio
ACCESIBILIDADE (2)	Seguimiento en el 100% de los servicios por parte del conductor del protocolo de ayuda a las Personas con Movilidad Reducida
INFORMACIÓN. INFORMACIÓN RELATIVA AL VIAJE EN CONDICIONES NORMALES. Señalización exterior (3.2.1.)	Los usuarios y usuarias dispondrán información exterior sobre tipo de vehículo e interior sobre distribución de plazas y mecanismos de accesibilidad (rampa, anclajes...)
TIEMPO. CUMPLIMIENTO DE HORARIOS/ FRECUENCIAS. Puntualidad (4.2.1.)	Puntualidad de presentación en punto de salida en el 90% de los servicios (Puntualidad: -5 y 0 minutos entre tiempo previsto y t. real)
ATENCIÓN AL CLIENTE. RELACIÓN CON LOS CLIENTES. Consultas (5.2.1.)	Se atenderá el 100% de las quejas y reclamaciones recibidas en la organización en un período máximo de 1 día
CONFORT. CONDICIONES AMBIENTALES. Limpieza (6.4.3.)	Servicios en los que se asegura la limpieza interior y exterior de los vehículos semanalmente
SEGURIDAD. GESTIÓN DE EMERGENCIAS. Información a los pasajeros (7.3.2.)	En el 100% de los servicios existe señalización en los vehículos sobre la actuación de los viajeros en caso de emergencia
IMPACTO AMBIENTAL. CONTAMINACIÓN. Gases (8.1.1.)	Los usuarios y usuarias disfrutaran de vehículos cuyas emisiones atmosféricas son reducidas.

Valoramos sus opiniones porque nos permitirán mejorar el servicio que ofrecemos. Podrá utilizar para ello el registro que dispone nuestra página web "*Encuesta de satisfacción de transporte escolar*". Les rogamos nos envíen sus opiniones, sugerencias o quejas, a través de los siguientes medios:

Pueden escribirnos a: Galileo Galilei, 54 - 15008 – A Coruña
o enviarnos un e-mail a: info@autosrico.com o visitar la página web www.autosrico.com
o llamarnos al número de teléfono: 981.13.82.62/609.80.02.34

Gracias por utilizar nuestro servicio. ¡Buen viaje!