



## CARTA DE SERVICIO (TRANSPORTE ESCOLAR)

Edición: 3

Fecha:  
Julio 2016

**AUTOS RICO, S.L.** dedícase 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.

### COMPROMISO DE CALIDADE:

|  |  |
|--|--|
| SERVIZO OFERTADO.<br>EXPLOTACIÓN.<br>Grao de ocupación<br>(1.3.3.)               | 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 dos condutores e condutoras do protocolo de axuda ás Persoas con Mobilidade Reducida |
| INFORMACIÓN.<br>INFORMACIÓN XERAL.<br>Sobre o servizo ofertado<br>(3.1.1.)       | Os usuarios e usuarias disporán de información nos vehículos sobre itinerario, rutas e horarios dos servizos prestados         |
| TEMPO. CUMPRIMENTO<br>DE HORARIOS/<br>FRECUENCIAS.<br>Puntualidade (4.2.1.)      | Os usuarios e usuarias desfrutarán dun servizo escolar puntual cumprindo co horario planificado                                |
| ATENCIÓN AO CLIENTE.<br>RELACIÓN COS<br>CLIENTES. Consultas<br>(5.2.1.)          | Atenderase o 100% das queixas e reclamacións recibidas na organización nun período máximo de 1 día                             |
| CONFORT. CONDICIÓNS<br>AMBIENTAIS.<br>Limpeza (6.4.3.)                           | Servizos nos que se asegura a limpeza interior e exterior dos vehículos semanalmente   |
| SEGURIDADE. XESTIÓN<br>DE EMERXENCIAS.<br>Información aos<br>pasaxeiros (7.3.2.) | No 100% dos servizos existe sinalización nos vehículos sobre a actuación dos viaxeiros en caso de emerxencia                   |
| IMPACTO AMBIENTAL.<br>CONTAMINACIÓN.<br>Gases<br>(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 o “*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](mailto:info@autosrico.com), visitar a páxina web [www.autosrico.com](http://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 ESCOLAR)

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.

### COMPROMISO DE CALIDAD:

|  |  |
|--|--|
| SERVIZO OFERTADO.<br>EXPLOTACIÓN.<br>Grao de ocupación<br>(1.3.3.)               | 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.<br>INFORMACIÓN<br>GENERAL. Sobre el<br>servicio ofertado (3.1.1.)   | Los usuarios y usuarias dispondrán de información en los vehículos sobre itinerario, rutas y horarios de los servicios prestados |
| TIEMPO.<br>CUMPLIMIENTO DE<br>HORARIOS/<br>FRECUENCIAS.<br>Puntualidad (4.2.1.)  | Los usuarios y usuarias disfrutaran de un servicio escolar puntual cumpliendo con el horario planificado.                        |
| ATENCIÓN AL CLIENTE.<br>RELACIÓN CON LOS<br>CLIENTES. Consultas<br>(5.2.1.)      | Se atenderá el 100% de las quejas y reclamaciones recibidas en la organización en un período máximo de 1 día                     |
| CONFORT.<br>CONDICIONES<br>AMBIENTALES.<br>Limpieza (6.4.3.)                     | Servicios en los que se asegura la limpieza interior y exterior de los vehículos semanalmente                                    |
| SEGURIDAD. GESTIÓN<br>DE EMERGENCIAS.<br>Información a los<br>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.<br>CONTAMINACIÓN.<br>Gases<br>(8.1.1.)                        | Los usuarios y usuarias disfrutarán 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 en 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](mailto:info@autosrico.com) o visitar la página web [www.autosrico.com](http://www.autosrico.com)  
o llamarnos al número de teléfono: 981.13.82.62/609.80.02.34

Gracias por utilizar nuestro servicio. ¡Buen viaje!