

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

Carta dei Servizi



2015-2016
II edizione

Publicato l'11 Febbraio 2016



BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

La Carta dei Servizi

Che cos'è e cosa serve

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta rappresenta l'impegno che Bristol Autoservizi si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento si vuole infatti porre le basi per garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetta gli standard stabiliti dall'Azienda.

Essa chiarisce poi il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio". Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi; sui propri diritti e modalità di tutela; nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, i recapiti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale.

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

Sommario

Sezione I - Principi

1. Presentazione e premessa

1.1 Presentazione azienda e qualità dei servizi offerti

1.2 Principi fondamentali della carta

1.3 Diritti e doveri dell'utente

1.4 Prenotazioni

1.5 Profilo aziendale

Sezione II - Monitoraggio

2. Premessa

2.1 Aspetti relazionali

2.2 Monitoraggio

2.3 Scheda modale

Sezione III - Reclami e rimborsi

3. Reclami e rimborsi

3.1 Procedure di reclamo

3.2 Modalità di rimborso

3.3 Responsabilità da disservizio

3.4 Responsabilità dell'utente

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

Sezione I

1. Premessa

Questa Carta dei Servizi è stata redatta ed adottata dalla ditta Bristol Autoservizi srl in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge N. 273 del 11/7/1995, sulla base dei principi della Direttiva del P.C.M. 27/1/1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al D.P.C.M. 30/12/98.

La Carta dei Servizi è disponibile al cliente:

- In formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet: www.bristolautoservizi.it ;
- In formato cartaceo: presso la propria sede a Schio in via Marche, 3.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di raggiungere questi obiettivi: migliorare le caratteristiche qualitative del trasporto di viaggiatori effettuato mediante noleggio di autobus con conducente e di migliorare il rapporto tra gli utenti e l'Azienda, stabilendo allo stesso tempo i diritti e i doveri sia dell'utente che dell'azienda.

Per verificare il raggiungimento degli obiettivi, Bristol Autoservizi attua il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati. In occasione della pubblicazione della Carta, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza.

Per la Bristol Autoservizi non è solo il frutto di un adeguamento a normative vigenti, ma è anche il risultato di un lavoro comune, fatto insieme agli utenti, ascoltando i suggerimenti ed i reclami di quest'ultimi con il coinvolgimento dei nostri dipendenti.

Fondamentale infatti sarà la partecipazione di tutto il personale Aziendale per dare valore e concretezza alla nostra dichiarazione di impegno.

L'impegno di questa edizione della Carta dei Servizi della Bristol Autoservizi già da oggi è di migliorarla sia come standard, sia come impegni accogliendo le osservazioni dell'utenza e degli stessi dipendenti, cioè di coloro i quali interessa in prima persona il miglioramento del servizio.

Come per tutti i "servizi pubblici", anche nei settori della mobilità i livelli di qualità del servizio sono condizionati molto spesso in maniera determinante, anche dal viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi di erogazione.

Il viaggio

Il viaggio deve essere inteso nella sua concezione più ampia, dal momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi e termina quando si giunge alla destinazione finale, assieme ai beni che accompagnano il viaggiatore.

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

1.1 Presentazione azienda e qualità dei servizi offerti

La BRISTOL Autoservizi srl nasce a Novembre 2007 dal conferimento del ramo d'azienda della ditta Scalcon Autoservizi srl, storica azienda, rinomata per l'intero settore del trasporto persone e agenzia viaggi.

La BRISTOL Autoservizi srl opera nel settore dell'autonoleggio con un parco eterogeneo di minibus (12, 16 e 19 posti), scuolabus, veicoli per disabili, autobus Gran Turismo Mercedes e Setra di diverse tipologie e capienza (35, 42, 52, 54, 56, 60 e 64 posti), auto/minivan da noleggio fino a 9 posti ed è gestita da uno staff altamente qualificato.

La sede principale si trova a Schio in Via Marche, 3 su di una superficie di 1000 mq coperti e uffici direzionali e 1000 mq. scoperti e occupa oltre 40 dipendenti tra personale impegnato alla guida, impiegati e addetti alla manutenzione. Dispone inoltre di 2 sedi secondarie situate a:

- Cornedo Vicentino in Via Monte Ortigara con capannone coperto, uffici e area scoperta
- Padova in Viale Regione Veneto con capannone coperto, uffici e area scoperta.

L'esperienza acquisita in tutti questi anni ha contribuito a consolidare un know-how tale da sostenere il confronto con la concorrenza dei mercati nazionali ed internazionali offrendo, nel competitivo mercato dei trasporti, un interessante rapporto qualità - prezzo.

Nell'ambito del servizio di trasporto persone su gomma con veicoli noleggio con conducente la nostra azienda si sviluppa soprattutto nei seguenti settori:

- noleggio autobus e minibus turistici per viaggi in tutta Italia;
- noleggio autobus e minibus turistici per viaggi all'Estero;
- servizio di trasporto scolastico per vari Comuni della Provincia di Vicenza (Schio, Santorso, Torrebelvicino, Recoaro Terme e Cornedo Vicentino);
- servizi di trasporto pubblico di linea in gestione diretta dalla Provincia;
- servizi di trasporto pubblico di linea in sub affidamento in tutta la Provincia di Vicenza;
- servizi di Linea Internazionale;
- trasporto disabili;
- servizio di trasporto pubblico di linea urbano serale nel Comune di Vicenza e limitrofi
- servizi sostitutivi ferroviari per conto di Trenitalia Veneto (riferimento diretto per la Provincia di Vicenza)

Sono messi a disposizione della propria clientela (scuole, comuni, privati, associazioni di vario genere, parrocchie, CRAL, sindacati, consorzi, agenzie locali ed internazionali, troupe cinematografiche estere), un parco autobus eterogeneo e di qualità, in grado di soddisfare i clienti più esigenti.

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

I nostri numeri sono:

Oltre trecentomila i chilometri percorsi tra servizio extraurbano e servizio urbano;

Oltre cinquecentomila di passeggeri trasportati ogni anno;

Oltre 40 dipendenti;

n. 4 le principali linee extraurbane in concessione diretta dalla Provincia di Vicenza:

- Schio – Piane
- Schio – San Rocco di Tretto
- Schio – Bosco di Tretto
- Schio – Santa Caterina

Oltre alle linee extraurbane concesse in subaffidamento da F.T.V. Ferrovie Tramvie Vicentina Spa e al servizio di trasporto pubblico di linea urbano serale nel Comune di Vicenza e limitrofi.

I nostri autobus a disposizione sono:

Mezzi di Trasporto Turistici (Full Optionals)		
quantità	n. posti	caratteristiche
1	64 posti	
1	60 posti	
1	57 posti	
5	56 posti	
2	55 posti	
13	54 posti	(alcuni dotati di toilette)
6	52 posti	con toilette
1	49 posti	
1	42 posti	con toilette
1	39 posti	
2	35 posti	
2	19 posti	
2	16 posti	
1	12 posti	
1	8 posti	
1	78 posti	bus scoperto city-sightseeing

TOTALE N. 41 MEZZI E ULTERIORI DISPONIBILITA' DI BUS DI F.T.V.

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

Mezzi di trasporto con pedana per disabili		
quantità	n. posti	caratteristiche
1	57 posti	con pedana
1	31 posti	con pedana
3	12 posti	con pedana
1	10 posti	con pedana

Le società collegate in virtù della composizione sociale di Bristol Autoservizi srl sono:

- F.Ili Rigato srl
- F.T.V Ferrovie Tramvie Vicentine S.p.a.

La F.Ili Rigato srl nasce nel 1949 e l'attività principale è quella del trasporto persone (scolastico, trasporto pubblico locale, trasporto disabili, noleggio turistico, ecc.).

Occupi oltre 85 dipendenti tra personale impegnato alla guida, impiegati e addetti alla manutenzione. Ha una sede principale in Viale Regione Veneto n. 10 Z.I. a Padova con una superficie coperta di circa 1000 mq e scoperta di 7.500 mq e due sedi secondarie: una in Via Austria 1 a Padova, che presenta una superficie scoperta di 6000 mq e coperta di circa 800 mq e l'altra in via Primo Maggio 27 a Rovolon (PD) per una superficie di 350 mq su un totale complessivo di 1050 mq.

Dispone di minibus, scuolabus, veicoli per disabili, autobus Gran Turismo di diverse tipologie e capienza.

La F.Ili Rigato srl:

- Possiede un'officina meccanica qualificata per la manutenzione degli automezzi regolarmente iscritta al Registro Imprese Autoriparazione di Padova R.I.A. della CCIA al n. 2126;
- E' un centro assistenza ufficiale MERCEDES BENZ Autobus;
- E' un centro assistenza ufficiale RENAULT TRUCKS Italia;
- E' una struttura autorizzata dalla MCTC di Padova per la revisione dei veicoli superiori a 35 quintali;
- E' un servizio assistenza attivo 24/24 h con mezzi attrezzati per il pronto intervento;

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

- Possiede un magazzino ricambi strutturato e organizzato in modo da garantire prontamente le riparazioni dei veicoli;
- E' dotata di moderni impianti di lavaggio per autobus, veicoli commerciali e industriali automatizzato;
- E' dotata di stazioni di rifornimento per uso interno.

La società collegata F.T.V Ferrovie Tramvie Vicentine S.p.a. occupa qualche centinaio di dipendenti tra personale impegnato alla guida, impiegati e addetti alla manutenzione.

F.T.V Ferrovie Tramvie Vicentine S.p.a. è l'azienda provinciale che esercita il trasporto pubblico con autobus in tutta la provincia di Vicenza dal 1951. Con l'assorbimento del ramo vicentino della SIAMIC e la FINCATO nel 1983 diventò a tutti gli effetti la più importante società di autolinee della provincia berica.

Attualmente le Ferrovie Tramvie Vicentine gestiscono la quasi totalità delle linee interurbane della provincia e inoltre i servizi urbani di Bassano del Grappa, Valdagno e Recoaro Terme.

- Ha filiali a Schio, Valdagno e Bassano del Grappa;
- La flotta FTV è composta da 283 veicoli totali utilizzati sulle linee urbane, suburbane ed interurbane;
- Possiede un'officina meccanica qualificata per la manutenzione degli automezzi;
- E' un servizio assistenza attivo 24/24 h con mezzi attrezzati per il pronto intervento;
- Possiede un magazzino ricambi strutturato e organizzato in modo da garantire prontamente le riparazioni dei veicoli;
- E' dotata di un moderno impianto di lavaggio per autobus;
- E' dotata di una stazioni di rifornimento per uso interno.

Le capacità tecniche-organizzative e la ridondanza di mezzi a disposizione da parte del gruppo consentono a BRISTOL Autoservizi srl di soddisfare direttamente senza l'ausilio di subappaltatori qualsiasi tipo di esigenza nel campo del trasporto e organizzazione viaggi garantendo sempre i più elevati standard di qualità, serietà e professionalità.

Servizi Opzionali:

- BRISTOL Autoservizi può fornire gratuitamente consulenza per la preparazione di viaggi e percorsi, itinerari di qualsiasi tipologia e in qualsiasi luogo;
- Provvedere alla prenotazione di qualsiasi servizio supplementare (hotel, treni, aerei, servizi guida, ristoranti, musei, traghetti, biglietteria, ecc....) grazie all'agenzia viaggi interna;

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

- E' in grado di effettuare qualsiasi tipologia di servizio di noleggio (transfer in aeroporto, organizzazione per congressi, fiere, meeting, noleggio in giornata o più giorni in Italia ed Estero);
- BRISTOL Autoservizi ha provate capacità ed esperienza in Linee Internazionali, Nazionali, Provinciali e Comunali;
- Dispone di una logistica dislocata grazie ai vari depositi del gruppo tra Padova e Vicenza;
- Dispone di:
 - un'officina interna, oltre al supporto delle varie officine del gruppo;
 - un magazzino ricambi interno;
 - un impianto di autolavaggio;
 - una stazione di rifornimento interna;
 - un'officina mobile che permette un servizio assistenza attivo 24/24 ore.
- E' in fase di completamento l'installazione su tutti gli autobus del sistema di rilevamento satellitare che consente la localizzazione dei veicoli e le informazioni relative ai percorsi effettuati;
- È attenta alla costante formazione e aggiornamento del Suo personale;
- Forniremo un numero di telefono di reperibilità 24h/24h

1.2 Principi fondamentali della Carta

L'azienda si impegna a svolgere l'attività di noleggio nel rispetto del generale principio della libertà di circolazione, nonché dei principi qui elencati:

❖ Eguaglianza ed imparzialità

E' esclusa ogni forma di discriminazione; l'azienda si impegna a garantire l'accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni.

L'Azienda persegue il miglioramento dell'accessibilità per talune fasce di clientela: anziani o portatori di handicap attraverso l'adozione di nuovi sistemi: pedana mobile, ancoraggio carrozzine.

❖ Continuità

L'impresa garantisce la continuità e la regolarità dei noleggi (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore); a tale riguardo si dà atto che alcuni servizi oggetto della presente "carta" sono ricompresi nella nozione di "servizi essenziali", di cui alla Legge 12 Giugno 1990 n.146, come recepita nel vigente Accordo Nazionale di Categoria.

❖ Partecipazione

L'impresa si impegna a consultare almeno una volta all'anno gli utenti circa le principali problematiche inerenti il servizio reso.

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

❖ Efficienza ed efficacia

L'impresa in un'ottica di continuo miglioramento, si impegnerà ad adottare delle misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto efficienti ed efficaci, nei limiti delle proprie competenze.

BRISTOL AUTOSERVIZI S.r.l. si impegna inoltre a:

- ❖ Fornire al personale ed ai collaboratori, la necessaria formazione/informazione per svolgere con consapevolezza, competenza e diligenza i compiti loro affidati, sia per migliorare i risultati economici dell'azienda, sia per garantire una sempre maggiore soddisfazione del cliente;
- ❖ Assicurare alla clientela assistenza continua, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione problemi legati alla corretta e soddisfacente fruizione dei servizi forniti, sia durante la fruizione del servizio sul mezzo di trasporto, sia attraverso la predisposizione di mezzi idonei di comunicazione aziendali;
- ❖ Garantire il servizio erogato al cliente in conformità alle sue aspettative, in termini di qualità, affidabilità, giusto prezzo e rispetto dei tempi e delle percorrenze stabiliti; ciò mediante il supporto di strumenti che favoriscano una continua "visibilità" esterna del servizio (disponibilità di informazioni);
- ❖ Monitorare costantemente la Qualità del servizio offerto alla clientela, sia in termini di verifica del miglioramento del servizio stesso sulla base dell'accoglimento delle segnalazioni dei clienti, sia in termini di sensibilizzazione continua alla "cultura" della qualità e della soddisfazione del cliente;

1.3 Diritti e doveri dei viaggiatori

Diritti dell'utente:

- ❖ Sicurezza e tranquillità del viaggio
- ❖ Igiene e pulizia del veicolo
- ❖ Rispondenza tra servizi richiesti e quelli erogati
- ❖ Continuità e certezza del servizio
- ❖ Rispetto degli orari di partenza e di arrivo alle fermate o alla fermata programmate nel percorso

Doveri dell'utente:

- ❖ Non sporcare e non danneggiare i mezzi, accessori, suppellettili
- ❖ Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi
- ❖ Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi
- ❖ Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo
- ❖ Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi, nonché le indicazioni ricevute dagli operatori
- ❖ Utilizzare i mezzi di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, assieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

1.4 Prenotazioni:

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

Il noleggio avviene salvo disponibilità, previa prenotazione presso gli uffici della ditta:

Bristol Autoservizi srl
Indirizzo: Schio (VI) via Marche 3
Tel: 0445-500117 r.a.
Fax: 0445-500348
E-mail: noleggio@bristolautoservizi.it

1.5 Profilo aziendale:

Denominazione: Bristol Autoservizi S.r.l.

Sede: Schio (Vi), Zona Ind. Via Marche n.3

Servizi gestiti: noleggio di autobus con conducente in Italia e all'Estero, linee internazionali, servizi trasporto scolastico, linee TPL urbane ed extraurbane; agenzia viaggi – tour operator

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

Sezione II - Monitoraggio

2 Premessa

L'attuazione e l'osservanza delle procedure sono puntualmente monitorate e obbligatorie in osservanza delle procedure imposte dalla CERTIFICAZIONE DI QUALITA' conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Vengono pertanto monitorati i seguenti aspetti:

- efficienza del servizio: puntualità, lamentele dei clienti, suggerimenti;
- sicurezza: sicurezza di marcia e di guida del mezzo, dotazioni di bordo (catene, utensili, ruote di scorta, estintori, etc);
- comfort di viaggio: pulizia del mezzo, livello di affollamento, temperatura, illuminazione;
- informazione e comunicazione: disponibilità di informazioni a terra, comportamento del personale di guida, abbigliamento e decorosità, riconoscibilità del personale.

Di seguito elenchiamo le CERTIFICAZIONI acquisite da BRISTOL Autoservizi srl (si precisa che tutti i componenti del gruppo sono certificati):

- ❖ CERTIFICATO DI GESTIONE PER LA QUALITA' conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008

Una finalità prioritaria della suddetta Carta è di definire gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del noleggio da parte dell'utente. Perciò il noleggio viene scomposto in alcune componenti, a ciascuna delle quali è attribuito un indicatore di livello prestazionale. Su queste premesse viene attivato un processo di continuo monitoraggio della qualità "percepita" del noleggio: la stessa "qualità promessa" costituisce un obiettivo dinamico, soggetto ad un miglioramento continuo, proiettato verso il raggiungimento di risultati sempre migliori.

Nell'allegata scheda modale sono indicati gli standard di qualità "promessi": alcuni di questi sono espressi con indicatori quantitativi, altri con indicatori qualitativi.

Nella logica del miglioramento continuo, i valori del livello di servizio promesso (standard) sono determinati in base alle reali potenzialità aziendali. Per gli anni successivi, i valori del livello di servizio promesso in conseguenza dell'attivazione di iniziative finalizzate al miglioramento del funzionamento aziendale, andranno modificati.

2.1 Aspetti relazionali

Un fattore di qualità è costituito dalla facile identificabilità dell'autobus attraverso il contrassegno regionale, contenente il numero di autorizzazione.

Ai propri operatori viene chiesto un certo decoro nei modi, nel linguaggio e nell'abbigliamento (indossare la divisa nei servizi di noleggio turistico; nelle altre tipologie di servizi avere un abbigliamento decoroso e pulito), per far sì che si instauri un rapporto di fiducia tra i passeggeri e il personale addetto.

Il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia verbali che scritte tra utente e azienda deve essere chiaro e facilmente comprensibile; tali cioè da conseguire la massima accessibilità per il grande pubblico.

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

Deve essere garantita prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

2.2 Modalità di monitoraggio

Per la rilevazione della percezione della qualità, l'impresa adotta due modalità:

- . Una di raccolta dati attraverso la compilazione di questionari; gli utenti vengono scelti con casualità dalla lista.
- . L'altra rilevazione effettuata tramite dati documentali in possesso (dati che prescindono dalla percezione del cliente)

Fattori di qualità Dati da monitorare:

Fattori di qualità	Indicatori di qualità: tipo	Indicatori di qualità: unità di misura	Standard di qualità anno 2015		
			promesso	Conseguito	
				1 semestre	2 semestre
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei bus	N° incidenti/Km percorsi	0	0	0
	Vetustà dei bus lungo raggio	% bus > 6 anni	50%	50%	50%
	Dispositivi sicurezza aggiuntivi (abs, ecc.)	% bus dotati	100%	100%	100%
	Percezione complessiva livello sicurezza del viaggio	% soddisfatti	95%	93%	94%
Sicurezza personale e patrimoniale	Entità fenomeno	N° furti / viaggiatori	0	0	0
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	95%	92%	96%
Pulizia e condizioni igieniche	Carrozzeria in ordine	% bus / totale	95%	95%	96%
	Interni in ordine	% bus / totale	95%	95%	97%
	Percezione complessiva del livello di pulizia e condizioni igieniche	% soddisfatti	95%	95%	95%
Confortevolezza del viaggio	Spazio medio a disposizione	mq/viaggiatore	0,60 mq	0,61 mq	0,61 mq
	Climatizzazione dei bus lungo raggio	% bus / totale	100%	100%	100%
	Percezione complessiva confort viaggio	% soddisfatti	100%	100%	100%
Servizi aggiunti a bordo	Pagamento carte di credito / bancomat	% bus idonei / totale	0%	0%	0%

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
 Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
 e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
 R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
 Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

	Telefono a bordo	% bus / totale	100%	100%	100%
	Fax e computer a bordo	% bus / totale	0%	0%	0%
	Percezione complessiva della qualità dei servizi	% soddisfatti	95%	90%	93%
Servizi per viaggiatori con handicap	Accessibilità a disabili su mezzi destinati	% bus attrezzati / totale	25%	30%	30%
	Percezione complessiva dei servizi	% soddisfatti	95%	94%	95%
Informazioni alla utenza	Linee telefoniche a disposizione	N° linee	2	2	2
	Sito web	Presente / Assente	P	P	P
	Percezione complessiva esaustività informazioni	% soddisfatti	95%	90%	90%
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione presentabilità	% soddisfatti	95%	95%	95%
	Percezione riconoscibilità	% soddisfatti	95%	95%	95%
	Percezione riconoscimento	% soddisfatti	95%	95%	95%
	Conoscenza lingue straniere	% autisti poliglotti / totale	0%	10%	12%
	Percezione complessiva sul conducente	% soddisfatti	95%	100%	100%
Livello servizio sportello	Tempo di attesa al telefono	% > 3 minuti	80%	90%	90%
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	95%	100%	100%

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

Sezione III - Reclami e rimborsi

3 Reclamo

Il reclamo lo distinguiamo in reclamo o suggerimento:

. Il reclamo è un'azione dell'utente presentata per comunicare una non coerenza con le proprie aspettative di uno o più requisiti definiti dalla Carta dei Servizi.

. Il suggerimento è un'azione dell'utente presentata per comunicare indicazioni utili alla fornitura di un servizio di trasporto più vicino alle aspettative dell'utente stesso.

3.1 Procedure di reclamo

L'obiettivo per quanto riguarda la gestione dei reclami è, l'adeguamento alla normativa UNI, che prevede:

- . La risposta al reclamo entro 30 gg dalla data di ricevimento dello stesso;
- . La possibilità di sapere in qualsiasi momento notizie relative all'iter della pratica di reclamo.
- . L'utilizzazione dei reclami, come suggerimenti o segnalazioni di disfunzioni per attuare la politica di miglioramento continuo della qualità.
- . Entro 30 gg dal ricevimento del reclamo, la direzione informerà il cliente sul risultato degli accertamenti compiuti.
- . Il reclamo può essere presentato telefonicamente, presso la sede, per iscritto via fax o via mail.
- . In caso di decisione favorevole all'utente reclamante l'impresa predispone un "rimborso". In caso di decisione sfavorevole, l'impresa comunica all'utente le relative motivazioni.

3.2 Modalità di rimborso

I fatti che una volta accertati danno diritto all'utente al rimborso:

- . Rifiuto ingiustificato della prestazione del servizio
- . Maggiorazione abusiva del corrispettivo del servizio, rispetto al preventivo pattuito
- . Danneggiamento di bagagli e di indumenti indossati dal passeggero (non dipendente da responsabilità di terzi)

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) - 36015 Schio (VI) - Italia
Tel. +39 0445 500117 - Fax +39 0445 500348
e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it
R.I. - C.F. - P.IVA 03428570240
Capitale sociale Euro 100.000 I.V.



ISO 9001

3.3 Responsabilità da disservizio

L'azienda si obbliga ad assicurare all'utenza un trasporto sicuro a tutti gli effetti, compatibilmente alle condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità).

L'azienda fornisce alla propria utenza tutte le informazioni richieste riguardanti le polizze assicurative a copertura del trasporto di persone.

Risponde inoltre nei confronti dell'utenza dei danni derivanti dalla mancata realizzazione degli standard di servizio descritti nella presente Carta, laddove tale inadempienza derivi dalla colpa dell'azienda stessa.

L'entità dei danni subiti dovrà, peraltro, essere dimostrata dall'utente danneggiato. Nel caso che questi rivendichi il risarcimento di danni indiretti, dovrà essere dimostrato anche il nesso causale fra l'inadempienza agli standard di servizio dell'azienda e il danno subito.

3.4 Responsabilità dell'utente

L'utente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia alle vetture che ai loro arredi, sia ai conducenti.

L'utente risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio ai terzi non passeggeri ed alle loro cose.

Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde chi ha la patria potestà o la tutela.

BRISTOL AUTOSERVIZI S.R.L.

Via Marche, 3 (Z.I.) -36015 Schio (VI) – Italia

Tel. +39 0445 500117 -Fax +39 0445 500348

e-mail: noleggio@bristolautoservizi.it - www.bristolautoservizi.it

R.I. – C.F. – P.IVA 03428570240

Capitale sociale Euro 100.000 I.V.