

FATTORI DI QUALITA' ACTT - ANNO 2009

FATTORI	TIPOLOGIA	STANDARD DI QUALITÀ PROMESSO	U.TA' DI MISURA	Standard qualitativi ACTT 2009
Sicurezza del viaggio	Totale sinistri passivi/anno	< 200	Banca dati interna	43
	Numero di feriti	< 80	Banca dati interna	46
	Percezione del livello di sicurezza	3,80	Indice Customer	3,91
Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva	3,80	Indice Customer	4,03
Regolarità servizio	Regolarità complessiva	95	Banca dati interna.	95
	Puntualità (% inferiore a 5 min)	>80	Banca dati interna	85
	Percezione complessiva	3,00	Indice Customer	3,31
Pulizia e cond.igieniche	Pulizia ordinaria	1	Banca dati interna	1
	Pulizia radicale	1	Banca dati interna.	1
	Percezione complessiva	3,50	Indice Customer	3,67
Confort di viaggio	Affollamento medio (scala 1-5)	>=2	Banca dati interna	2
	Climatizzazione (numero mezzi)	50	Banca dati interna	62
	Percezione complessiva affollamento	2,50	Indice Customer	2,86
Informazione clientela	Percezione complessiva confort	3,50	Indice Customer	3,71
	Tempo risposta reclami (gg)	<15	Banca dati interna	8
	Diffusione orari alle fermate	>80	Banca dati interna	85
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva	4,00	Indice Customer	4,03
	Percezione complessiva	3,50	Indice Customer	3,76
	Percezione complessiva	4,00	Indice Customer	4,30
Livello servizio sportello	Percezione complessiva	4,00	Indice Customer	4,30
Integrazione modale	Percezione complessiva	3,20	Indagine Customer	3,78
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore zolfo	100		100
	Mezzi con carburanti alternativi (metano)	>30	Banca dati interna	35
	Percezione complessiva	3,80	Indagine Customer	3,95

Il Direttore Generale
Rag. Giacomo Colladon