

| | | |
|--|--|---|
|  Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS | ESPECIFICACIONS DE SERVEIS PER LES UNITATS CERTIFICADES | Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: D013 Data : 09/12/2009 Pàgina 1 de 3 |
|--|--|---|

OBJECTE

Determinar els criteris per a la definició de les especificacions de serveis de cada unitat certificada amb la finalitat de que recullin els compromisos descrits en la Carta de Serveis de TMB.

ABAST

S'aplica a tots els serveis oferts per les unitats certificades.

REFERÈNCIES

Aquest Procediment ha estat elaborat d'acord amb els requisits sol·licitats per la Norma ISO 9001:2008 i desenvolupa el capítol 4.1 del Manual de Qualitat de TMB.

També s'ha elaborat d'acord als requisits del punt 4 de la Norma UNE-EN 13816, per aquelles Unitats en que és aplicable.

Carta de Serveis de TMB.

RESPONSABILITATS

És responsabilitat del Director de Qualitat de TMB vetllar pel compliment d'aquesta directriu per cada una de les unitats certificades.

DEFINICIONS

Les contingudes en el Diccionari General de Definicions.

DESENVOLUPAMENT

Cada unitat certificada en l'àmbit de la seva certificació desenvolupa les seves especificacions de serveis d'acord als compromisos, que adquirits per TMB en la seva Carta de Serveis, afectin els serveis que realitzen.

La Carta de Serveis de TMB es basa en el següents eixos:

Qualitat de servei

TMB dissenya la seva oferta adaptant-se progressivament a la demanda segons la seva variabilitat i l'època de l'any.

Els serveis tècnics optimitzen els seus recursos per garantir la fiabilitat del servei.

Es garanteix el funcionament correcte de les escales mecàniques i dels ascensors de la xarxa de Metro, així com el correcte funcionament de totes les instal·lacions.



Atenció al client

Els empleats de TMB estan al servei dels clients. Es mostren atents i informen amb amabilitat i respecte.

Per a la seguretat i comoditat dels nostres clients, la conducció de les unitats mòbils és prudent i professional.

Qualitat pel medi ambient

TMB té un compromís amb la qualitat mediambiental i per aquest motiu compleix en l'àmbit d'autobusos en la via pública els requeriments de la Norma ISO 14001 estant certificada des de l'any 2000.

Els autobusos són revisats amb criteris d'exigència superiors als marcats per la Unió Europea, per tal de minimitzar la contaminació per gasos i partícules.

Qualitat en els vehicles

Les nostres unitats són revisades periòdicament per personal qualificat, així com l'adequat nivell de neteja.

La temperatura de dins dels vehicles és especialment tinguda en compte.

Qualitat en les estacions i en les instal·lacions

Els sistemes de compra de títols de transport estan organitzats de manera fàcil i amb el mínim temps possible.

Es posa una especial atenció a la il·luminació d'andanes i passadissos.

Les estacions es mantenen netes i es posen mitjans per reparar qualsevol desperfecte.

Es té cura sobre la senyalització i la informació.

Qualitat als centres d'informació i atenció al ciutadà

Els clients del transport públic poden presentar les seves queixes i reclamacions per escrit o per telèfon,

Els Centres TMB d'Atenció al Ciutadà atenen qualsevol queixa, suggeriment o reclamació,

A totes les estacions de la xarxa de Metro existeix un quadern de reclamacions a l'abast del públic.

Registrem els suggeriments i les reclamacions, treballem per millorar-les i en donem resposta durant els vint dies següents.

Qualitat en l'accessibilitat

Es posa el transport públic a l'abast de tothom.

Les estacions de Metro de nova construcció i les estacions remodelades es troben adaptades a persones amb mobilitat reduïda (ascensors, encaminaments per cecs, eliminació de barreres arquitectòniques, etc.).

Tots els vehicles de nova adquisició estan adaptats a persones amb mobilitat reduïda.

| | | |
|--|--|---|
|  Transports Metropolitans de Barcelona LLIBRE DE PROCEDIMENTS | ESPECIFICACIONS DE SERVEIS PER LES UNITATS CERTIFICADES | Mòdul: Estrat Organit Direc Submòdul: Qualitat Revisió: 4 Codi: D013 Data : 09/12/2009 Pàgina 3 de 3 |
|--|--|---|

UNE 13816:2003

A les unitats que disposin de serveis certificats en UNE 13.816, defineixen compromisos associats a les següents famílies

- **Servei Ofert**
- **Accessibilitat**
- **Informació**
- **Temps**
- **Atenció al client**
- **Confort**
- **Seguretat**
- **Impacte ambiental**

DOCUMENTS I REGISTRES

1 Documents

Especificacions de serveis de les Unitats Certificades

2 Registres

No n'hi ha registres associats per aquesta directriu.

HISTÒRIC DE MODIFICACIONS

| Versió | Data | Modificacions |
|--------|------------|---|
| 2 | 09.02.2005 | Actualització de l'apartat de Documents i Registres |
| 3 | 21.09.2009 | Adequació a la ISO 9001:08, definició dels àmbits de la Norma UNE-EN 13816 |
| 4 | 09.12.2009 | Determinació de vint dies com temps per donar resposta a les QRS rebudes a TMB. |