

INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Appalto del servizio di TPL Settore Extraurbano - Esercizio Invernale 2021/2022

Lotto 1 – VICENZA Extraurbano (servizi 9804-9805-9806-9812-9815-9819-9821-9822-9823-9824-9825-9826-9827-9828-9829-9831) CIG 8813980663

Lotto 2 – MONTECCHIO Maggiore Extraurbano (servizio 9832) CIG 8813991F74

Lotto 3 – SCHIO Extraurbano (servizi 9803-9814) CIG 88140131A0

Lotto 4 – NOVENTA Extraurbano (servizi 9807-9817-9818) CIG 8814143CE4

Lotto 5 – BASSANO Extraurbano (servizio 9801) CIG 8814145E8A

Lotto 6 – VALDAGNO Extraurbano (servizi 9802-9808-9809-9810-9811) CIG 8814146F5D

Lotto 7 – PADOVA Extraurbano (servizi 9833-9834-9835) CIG 8814148108

		Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello promesso	Livello raggiunto mensile
Sicurezza del Viaggio	1a	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri / MEZZO	2	
	1b	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	70%	
Regolarità del servizio	2a	Regolarità complessiva	% corse effettive/ corse programmate	95%	
	2b	Puntualità ore di punta	% in ritardo da 5 a15 min	10%	
			% in ritardo totali	10%	
	2c	Puntualità ore di morbida	% in ritardo da 5 a15 min	5%	
% in ritardo totali			5%		
2d	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	70%		
Pulizia dei mezzi	3a	Pulizia ordinaria	Frequenza giornaliera	1 volta/g	
	3b	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	1 volta / 7 gg	
	3c	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	80%	
Informazioni alla clientela	4a	tempestività nell'informazione sui disservizi	tempo medio	30'	
	4b	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	65%	
Livello di servizio	5a	Raccolta reclami	Modalità	Scritta/mail	
	5b	Riscontro proposte e reclami	Entro tot giorni	90% in 10 gg.lavorativi	
	5c	Percezione complessiva anche in ordine ad aspetti relazionali	% soddisfatti	75%	