



Carta dei Servizi



Piove di Sacco 19/12/2009

Ditta Ferrara Rodolfo Toscanino

SIGNIFICATO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che le aziende operanti nel settore dei servizi di pubblica utilità emanano, in attuazione della Direttiva del P.C.M. del 27/01/1994 e del Decreto del P.C.M. del 30/12/1998. Essa rappresenta uno strumento di tutela dei Clienti e di stimolo alle aziende a migliorare e progredire. Concretamente la Carta dei Servizi rappresenta per l'azienda un mezzo con cui comunicare ai propri Clienti gli obiettivi di miglioramento che si impegna a raggiungere nell'arco dell'anno; mentre per i Clienti la Carta rappresenta uno strumento per conoscere l'azienda e verificare il raggiungimento degli impegni dichiarati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità.

Il servizio di trasporto erogato dalla ditta Ferrara Rodolfo Toscanino si ispira al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini e di imparzialità. Nessuna distinzione o discriminazione nella prestazione del servizio può essere compiuta per ragioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino si impegna a prestare particolare attenzione alle persone disabili attraverso la programmazione e la progressiva adozione di adeguate iniziative volte a migliorarne la qualità della vita.

Continuità del servizio.

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino si impegna ad esercitare il servizio di trasporto in modo continuativo senza interruzioni. Qualora si verificassero particolari esigenze di mobilità, la ditta Ferrara Rodolfo Toscanino si impegna ad effettuare servizi di emergenza.

STRUMENTI UTILIZZATI

Azioni e strumenti.

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino si impegna, per le proprie competenze, ad adottare tutti gli strumenti necessari a progettare, produrre ed offrire servizi sempre più efficienti, efficaci e flessibili.

Partecipazione del Cliente al miglioramento del servizio.

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino accetterà di buon grado l'eventuale confronto con i Clienti che vorranno dialogare costruttivamente sulle principali problematiche e soluzioni sul servizio erogato. La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino è a disposizione per fornire informazioni inerenti i propri servizi; a tal fine è possibile porre richieste telefonando al numero 0495840383, inviando un fax al numero 0499704056 oppure scrivendo alla e-mail box: direzione@toscanino.it o attraverso lo strumento web www.toscanino.it abilitato sin dal 1998, prima ditta in Italia.

Qualità.

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino è sempre tesa al raggiungimento del più elevato standard di servizio, monitorando sia il livello organizzativo centrale che il rapporto operatore/vettore, ponendosi degli obiettivi che le hanno permesso di ottenere soddisfacenti risultati di mercato. Per testare la piena soddisfazione desiderata dal Cliente, nel bilanciamento servizio promesso/servizio prestato, la ditta Ferrara Rodolfo Toscanino non lesina controlli sulla qualità realmente recepita e quella erogata. I risultati di questa continua ricerca sono poi utilizzati per migliorare con azioni e strumenti idonei i servizi offerti.

Ottimizzazione dei costi di gestione e produzione.

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino parallelamente al controllo di qualità ha in azione un severo programma di analisi dei costi attraverso strumenti quali:

- completa autonomia gestionale;
- informatizzazione della struttura amministrativa;
- informatizzazione della struttura operativa;
- gestione autonoma in qualità dei mezzi di produzione;
- rapporto di solidarietà interna a salvaguardia dei soggetti in situazioni di difficoltà.

DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Diritti:

- trasparenza delle tariffe;
- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- disinfezione periodica e pulizia delle vetture;
- fidatezza e riconoscibilità del personale;
- facilità di effettuare un reclamo.

Doveri:

- non sporcare o danneggiare le vetture;
- non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio;
- non trasportare oggetti tra quelli classificati come nocivi o pericolosi, senza rispettare le normative vigenti in materia.
- Ottemperare alle norme del CDS comunicate dal personale viaggiante
- non consumare cibi o bevande all'interno delle vetture
- mantenere un comportamento educato e rispettoso degli altri passeggeri.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino tenuto in debito conto le peculiari esigenze di settore e di target quali:

- indipendente flessibilità decisionale
- tempestività processuale degli interventi
- elasticità e modularità delle risorse
-

ha scelto, tra le opzioni possibili, il modello divisionale quale migliore risposta a queste esigenze. In tale ottica la ditta Ferrara Rodolfo Toscanino si è così strutturata:

Amministratore
Pubbliche relazioni
Controllo operativo

SERVIZI OFFERTI

Il successo di un progetto aziendale siamo convinti dipenda dall'attenzione per le esigenze espresse dal Cliente, dalla cura per la qualità offerta e dalla sensibilità ricettiva e conseguente risposta alle innovazioni tecnologiche. Rispondere a questi criteri è per la ditta Ferrara Rodolfo Toscanino un obiettivo primario.

Prenotazioni.

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino ha attivato più canali preferenziali per prenotazioni:

- linea telefonica con segreteria personale operativo: 0495840383;
- linea telefonica dedicata fax: 0499704056;
- linee cellulari: 3357492359 24 ore;
- e-mail box: direzione@toscanino.it
- servizi consultabili last minute sul sito internet
- form contatti
- guestbook del visitatore
- descrizione e caratteristiche dei veicoli
- mailing list per news o notiziari aziendali
- sezione risorse con aggiornamenti sul settore servizi e normativo
- comunicazione email hosting con gli autisti
- veicoli dotati di GPS e navigazione con servizi in tempo reale
- telefonia GSM e UMTS
- monitoraggio con telecamere sui passeggeri a bordo

PROGETTI

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino sta elaborando strategie e promozioni nel miglioramento del servizio

- geo localizzazione dei veicoli
- gestione flotta e orari di impiego
- ammodernamento parco veicoli
- formazione professionale del personale
- progettazione nuovi uffici per il pubblico

RAPPORTO CON I CLIENTI

Reclami e suggerimenti.

Nell'ottica di un dialogo efficace e sensibile alle esigenze, La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino, nella persona del Responsabile delle pubbliche relazioni, raccoglie reclami e suggerimenti:

- via fax al n. 0499704056
- per lettera all'indirizzo : via Ugo Valeri 10 35028 Piove di Sacco PD
- per telefono al n. 0495840383
- per e-mail all'indirizzo: info@toscanino.it

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino si impegna a fornire adeguata risposta, scritta o verbale (a scelta del Cliente), entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

Rimborsi.

Il Cliente ha diritto al rimborso parziale in percentuale del danno subito del servizio effettuato, e della relativa spesa sostenuta, nei seguenti casi:

- quando il ritardo in arrivo di una vettura prenotata superi i 45 minuti rispetto all'orario richiesto, se non per forza di causa maggiore;
- quando, accettato l'incarico, il ritardo di una vettura non prenotata per tempo superi i 60 minuti sull'orario dichiarato possibile.

ditta Ferrara Rodolfo Toscanino non può riconoscere alcun rimborso se la causa del disservizio dipenda da fattori esterni alla sua organizzazione, come ad esempio: eventi politici e manifestazioni non prevedibili eventi atmosferici gravi, che impediscano oggettivamente la circolazione, indirizzi errati e/o inesistenti, mancata comunicazione del capogruppo di riferimento, congestione delle strade non prevedibile, ecc...

La richiesta del rimborso, che deve essere presentata in forma scritta all'indirizzo: via Ugo Valeri 10 35028 Piove di Sacco PD, deve specificare le seguenti informazioni:

- nome e cognome del Cliente, relativo indirizzo e recapito telefonico
- descrizione del disservizio per il quale si chiede il rimborso
- data e ora dell'evento

Occorre inoltre allegare alla domanda gli originali delle ricevute relative ad eventuali spese sostenute a causa del disservizio. Il rimborso non potrà comunque superare l'importo di € 105,00; in assenza della documentazione, per le succitate spese la ditta Ferrara Rodolfo Toscanino potrà riconoscere un rimborso a forfait dell'importo di € 26,00.

COPERTURA ASSICURATIVA

La ditta Ferrara Rodolfo Toscanino ha stipulato polizze assicurative per le proprie vetture che, inoltre, garantiscono in caso di incidente i terzi trasportati per un massimale di 10.329.137,98 di Euro.

Il responsabile