

CARTA DE SERVEIS DE  
AUTOCARS SALVIA, SL



SERVEI REGULAR

Lleida - Vila-sana  
(V-2989-L-66)

<b>APROVAT PER:</b> Direcció
Data: 01/12/2015

REVISIÓ	DATA	MOTIU
00	12/12/2009	Revisió inicial
01	01/04/2010	Obtenció certificació en ISO 14.001:2004.
02	01/12/2015	Implantació ISO 9001

Aquesta Carta de serveis és el compromís públic de Autocars Salvia envers al seus clients i usuaris.

## **Presentació,**

**AUTOCARS SALVIA**, fou fundada l'any 1924. És una empresa de caràcter familiar dedicada al transport públic de viatgers per carretera.

En un principi aquesta empresa es dedicava a realitzar el servei regular entre Bellvís a Lleida. No fou fins a l'any 1932 quan s'autoritzava com a filloles el servei regular de viatgers des de Vila-sana i Poal, que en aquella època, no tenien servei de transport de viatgers.

Amb el pas dels anys, també ens hem especialitzat en la realització de serveis discrecionals: viatges, excursions i circuits. Serveis escolars, serveis a empreses i Institucions, comiats, bodes i celebracions; des de l'àmbit provincial, nacional fins a serveis a l'estranger.

La seva vinculació en el món del transport durant més de 85 anys ha fet possible acumular una experiència per a millorar la nostra vocació de cara a l'usuari.

És per aquest motiu que hem elaborat aquesta Carta de Serveis, per establir el nostre compromís públic.

La qualitat dels nostres serveis està garantida per una entitat de certificació independent (Bureau Veritas Certification) mitjançant la certificació UNE-EN 13816, enfocada a la satisfacció dels usuaris i a la gestió eficient amb indicadors de qualitat.

Pel que fa a la nostra gestió ambiental, també disposem de la certificació segons la norma UNE-EN ISO 14001, a més de tenir la voluntat i la intenció de certificar el sistema de gestió de qualitat segons UNE-EN ISO 9001 a principis de 2016.

Sens dubte han estat unes fites importants en el nostre camí cap a la millora continua i el compromís amb la sostenibilitat i la societat.

**És molt important el nostre passat però tenim grans reptes per al nostre futur, satisfer els nostres usuaris i clients amb una clara vocació de servei i respecte ambiental.**

La Direcció.

A Vila-sana desembre 2015

# El nostre compromís amb els Serveis Regulars

## SEGURETAT

1. Tots els nostres vehicles disposen dels elements de seguretat legalment aplicables.
2. Formació periodica als nostres conductors en conducció segura i eficient.

## CONFORT

3. Vetllar pel manteniment preventiu amb revisions periòdiques realitzada per personal intern.
4. Tenir els vehicles en adequades condicions de neteja i conservació.

## ATENCIÓ AL CLIENT

5. Tenir un telèfon per a l'atenció al client que facilita totes les consultes de informació horària i altres suggeriments i reclamacions
6. Igualment els usuaris poden fer altres suggeriments que precisin d'una resposta immediata, i la gestió d'objectes perduts.

## INFORMACIÓ

7. Facilitar als usuaris la informació dels horaris i serveis d'una forma directa: Marquesines –parades-, en el mateix vehicles i estació d'autobusos de Lleida, telèfon d'atenció al client i web [autocarsSalvia.com](http://autocarsSalvia.com)
8. Els nostres conductors disposen de la informació per poder atendre dubtes relatius a parades, títols de transport en vigor, trajecte i horaris.

## SERVEI OFERT

9. Complir estrictament l'horari establert, llevat de causes justificades.
10. Assegurar la disponibilitat d'un vehicle de reforç en cas d'avaria.

## RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

11. Donar resposta amb el mateix mitjà als suggeriments i reclamacions rebudes.
12. Analitzar tota la informació dels clients per tal de generar accions de millora continua.

## SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL

13. Disposar de la certificació ISO 14001 de gestió ambiental per tots els serveis realitzats.
14. La gestió dels residus prioritant la minimització i reutilització.
15. El control del control dels consums energètics i de funcionament amb seguiment periòdic.

## VEHICLES ADAPTATS

16. Tot i que disposem d'un 50% dels vehicles adscrits al servei regular que estan adaptats per a persones amb mobilitat reduïda. Podem garantir que un 80 % dels actuals serveis que es realitzen a Lleida, disposen de vehicle adaptat.

I en tots cas, i per assegurar-se que l'usuari que precisi d'aquest servei es pot posar amb contacte amb l'empresa, a través dels telèfons d'atenció al client, i amb una antelació com a mínim, de 24 hores abans del servei que hagi d'utilitzar.

Segons el Pla d'innovació i millora aprovat per la Direcció General de Ports i Transports de la Generalitat de Catalunya amb data 28 octubre de 2003. Autocars Salvia, SL va adquirir el compromís per a tenir el 100% de la flota adaptada seria l'any 2021



C. Sant Miquel, 65 25245 Vila-sana  
Tel. 973 282 467 / 609 301 261  
Fax. 973 289 363  
[www.autocarsSalvia.com](http://www.autocarsSalvia.com)  
[info@autocarssalvia.com](mailto:info@autocarssalvia.com)  
[autocars.salvia@gmail.com](mailto:autocars.salvia@gmail.com)



**TELÈFONS D'ATENCIÓ A L'USUARI 973 282 467 /// 609 301 261**