



## CARTA DEI SERVIZI

**PRESENTAZIONE** SACA è una società cooperativa

REVISIONE 12/2008

**TIPOLOGIA DEI SERVIZI** Noleggio auto con conducente - Noleggio bus e minibus con conducente - Trasporto merci immediato - Servizi di linea personalizzati - Servizi di trasporti scolastici - Servizi di Trasporto Pubblico Locale in concessione

### PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

EFFICIENZA ED EFFICACIA	CORTESIA CORRETTEZZA RISERVATEZZA	GARANZIA NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO PRENOTATO	CONTINUA RICERCA DELLA QUALITA'	CONTINUA RICERCA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
-------------------------	---	--	--	---

### OBIETTIVI DI QUALITA'

ASPETTO DI QUALITA'	PARAMETRO DEL SERVIZIO	DESCRIZIONE
1 AFFIDABILITA' DEL SERVIZIO	REGOLARITA'	Regolarità e puntualità nei servizi
	CAPACITA' DI RISPOSTA	Garanzia di effettuazione del servizio richiesto
	EFFICACIA	Efficacia servizio prestato
2 SICUREZZA	PARCO VEICOLI	Veicoli sostituiti regolarmente e dotati dei più recenti dispositivi per la sicurezza attiva e passiva - Personale con esperienza pluriennale e continuamente formato -
	PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	Manutenzione dei veicoli programmata - Collaudo annuale effettuato presso la Motorizzazione Civile
	MANUTENZIONE DEI VEICOLI	
3 ASPETTI TANGIBILI	COMFORT DEI MEZZI	Massimo comfort dei mezzi - La pulizia dei veicoli viene effettuata giornalmente sia esternamente sia internamente - Mezzi dotati di climatizzatore, impianto Hi-Fi, video, navigatore satellitare ecc.
	PULIZIA DEI MEZZI	
	DOTAZIONE DEI MEZZI	
4 QUALITA' DEL SERVIZIO	COMPORAMENTO DEL PERSONALE	Capacità relazionale e di risposta del personale - Indagini presso la clientela per dare risposta alle richieste - Analisi statistiche sui servizi per misurare la fidelizzazione del cliente - In continua ricerca della massima qualità per la completa soddisfazione del cliente
	SODDISFAZIONE CLIENTE	