



# Indicadors de qualitat i avaluació de la satisfacció en el transport de viatgers per carretera

Norma EN-UNE 13816



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Política Territorial  
i Obres Públiques**

# TRANSPORT EN AUTOBÚS. ALGUNES DADES DE CONTEXT (2005)



	EMPRESSES	VIATGERS (M)
✓ DGPT	73	52
✓ EMT (*)	8	61,7
✓ TMB (BUS)	1	205

- (\*) GESTIÓ INDIRECTA



# TRANSPORT EN AUTOBÚS: MÉS DADES

---

## *SERVEIS INTERURBANS DE LA GENERALITAT*

73 EMPRESES

**ATOMITZACIÓ???**

169 CONCESSIONS

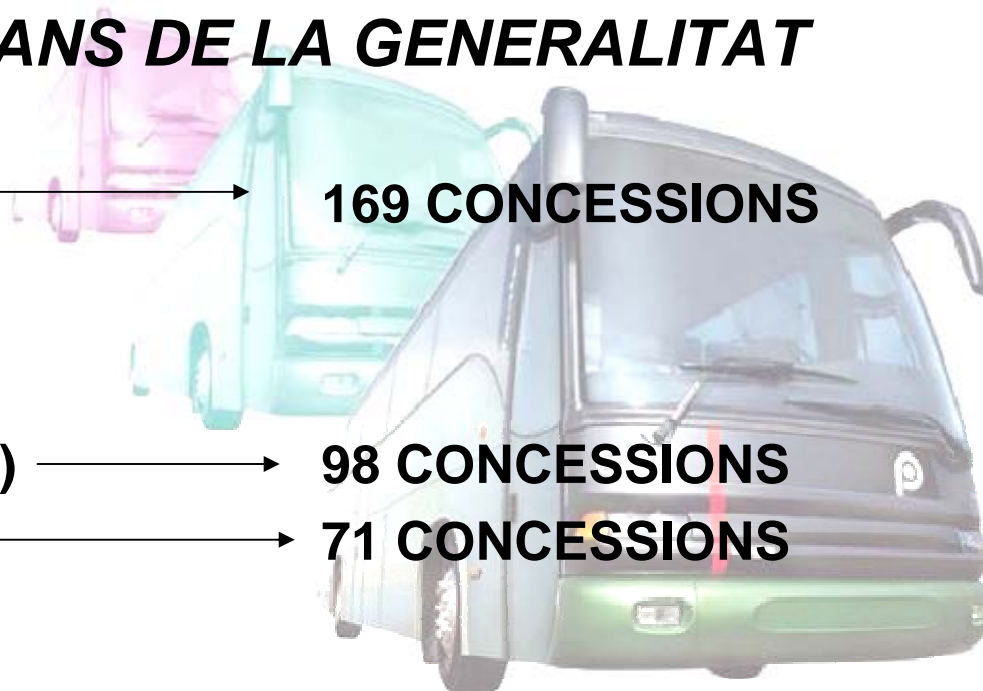
18 EMPRESES (8 GRUPS)

55 EMPRESES

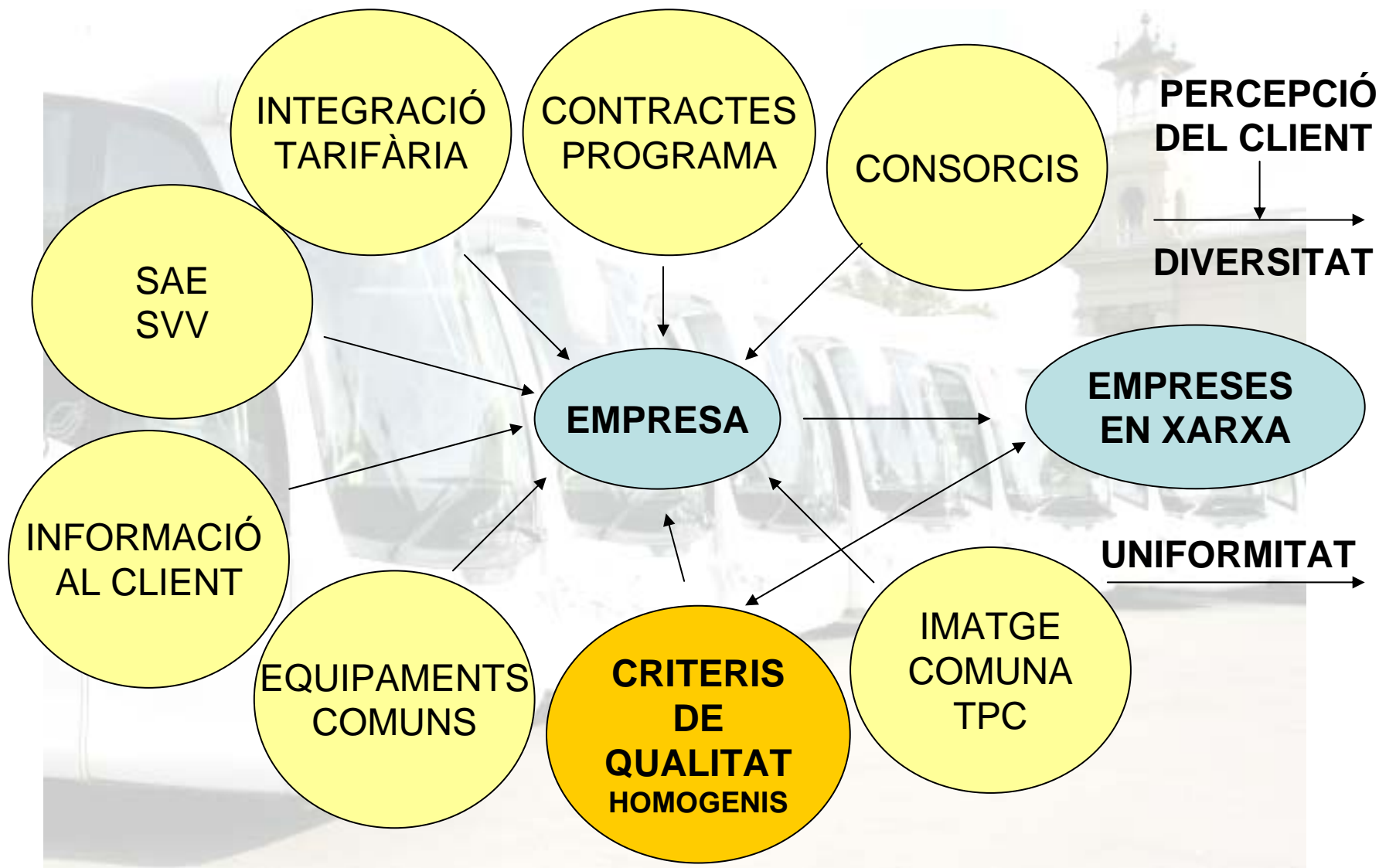
**CONCENTRACIÓ???**

98 CONCESSIONS

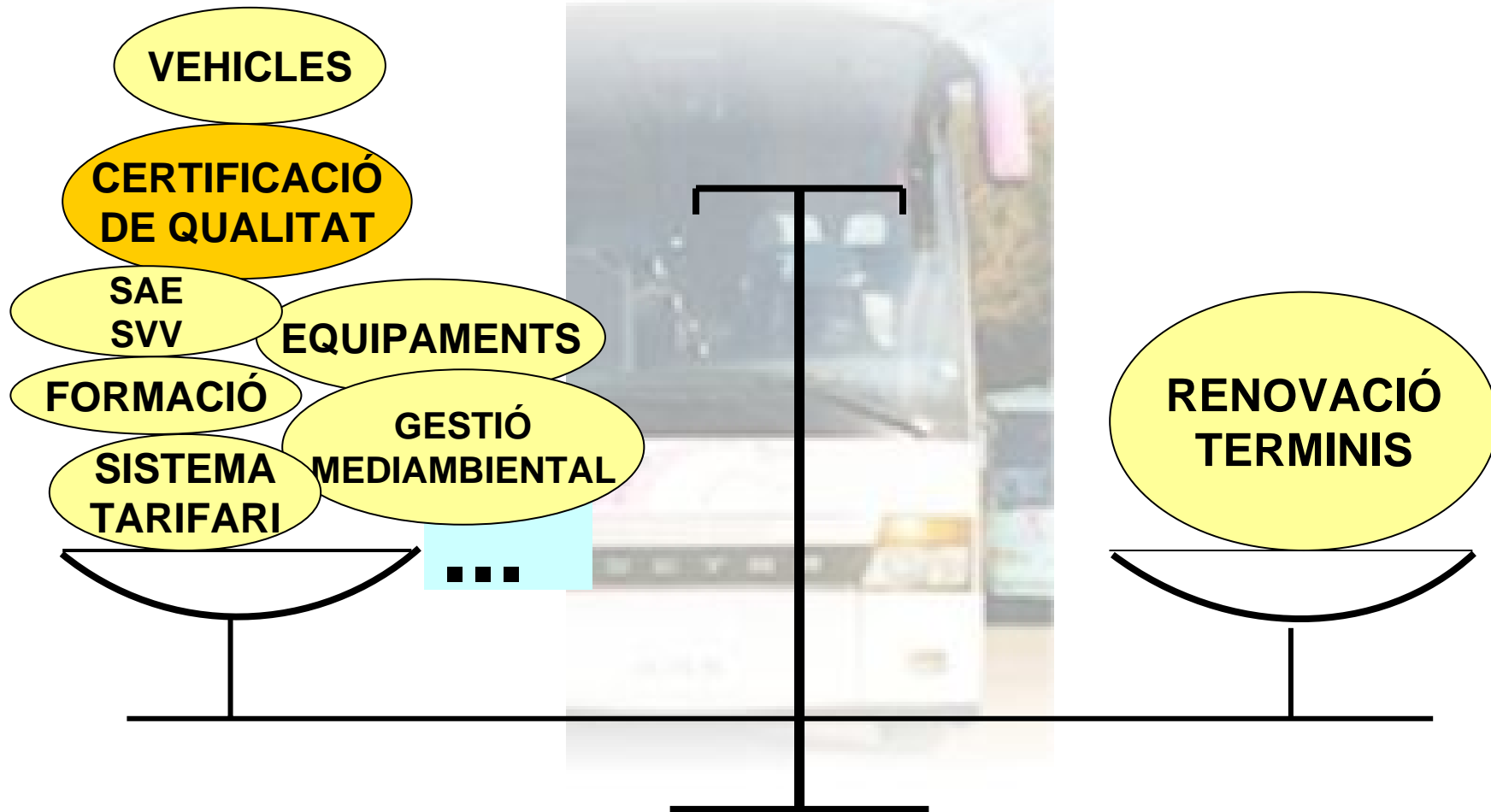
71 CONCESSIONS



# UNA EVOLUCIÓ NECESSÀRIA



# PLANS D'INNOVACIÓ I MILLORA DE LA QUALITAT (2003)

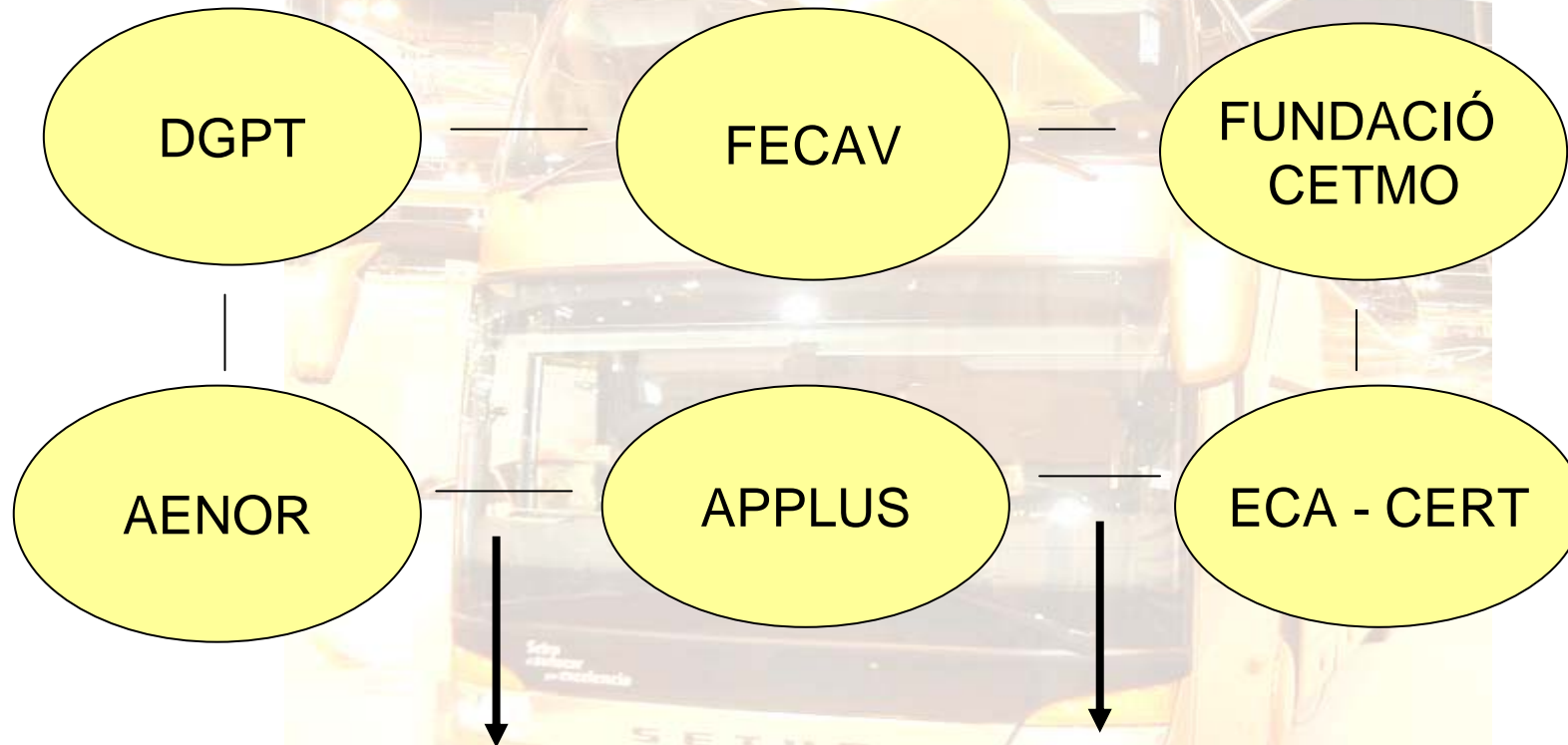


# UN PROCÉS PARTICIPATIU

2004

2005

2006



**MANUAL DE REQUISITS BÀSICS PER A CERTIFICAR LA QUALITAT  
DELS SERVEIS INTERURBANS A CATALUNYA**



# PAUTES BÀSIQUES DE QUALITAT

1. SERVEI OFERT
2. ACCESSIBILITAT
3. INFORMACIÓ
4. TEMPS
  - COMPLIMENT D'HORARIS
  - REGULARITAT
5. ATENCIÓ AL CLIENT
6. COMFORT
  - CONSERVACIÓ I NETEJA
  - CONDUCCIÓ
7. SEGURETAT
8. IMPACTE AMBIENTAL
9. CARTA DE SERVEIS





**Gràcies per la vostra atenció**



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Política Territorial  
i Obres Públiques**