

ALLEGATO B:

Carta dei Servizi - Settore Trasporti - Servizio taxi e noleggio con autovettura con conducente

| Fattore-base | Indicatore | unità di misura | livello standard | misura |
|--|---|-------------------------------------|------------------|--------|
| • Sicurezza del viaggio | incidentalità | n° incidenti/km | | rilev. |
| | vetustà | % auto < 4 anni | | rilev. |
| | Dispositivi aggiuntivi (ABS, estintori, etc.) | % auto dotate | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| • Sicurezza patrimoniale | entità del fenomeno | % furti/viaggiatori | | rilev. |
| | posteggi taxi controllati da forze dell'ordine | % posteggi sul totale | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| • Regolarità e puntualità del servizio | frequenza | gg. servizio/anno | | rilev. |
| | ritardo sul tempo dichiarato del prelievo | % < 5 minuti | | rilev. |
| | rapporto taxi/abitanti | n° taxi/abitanti | | rilev. |
| | corsie riservate taxi | % km/km tot. | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| | | | | |
| • Pulizia e igiene | carrozzeria in ordine | % auto/tot | | rilev. |
| | interni in ordine | % auto/tot | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| • Comfort di viaggio | climatizzazione | % auto/tot | | rilev. |
| | spazio medio a disposizione | n° medio posti/auto | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| • Servizi aggiuntivi a bordo | pagamento con carta di credito o bancomat | % auto/tot | | rilev. |
| | telefono | % auto/tot | | rilev. |
| | fax e computer | % auto/tot | | rilev. |
| | collegamento a banche dati | % auto/tot | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| | | | | |
| • Servizi per disabili e anziani | accessibilità a disabili e anziani | % auto/tot | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| • Informazione alla clientela | trasparenza tariffe e supplementi | % auto con tariffa m. lingue | | rilev. |
| | linee telefoniche a disposizione | n° linee | | rilev. |
| | indicazioni sui posteggi | n° indicatori/m | | rilev. |
| • Aspetti relazionali-comportamentali | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| | percezione livello di presentabilità | % soddisfatti | | sond. |
| | percezione livello di riconoscibilità | % soddisfatti | | sond. |
| | percezione livello di comportamento | % soddisfatti | | sond. |
| • Livello di servizio sportello | conoscenza lingue straniere | n° autisti poliglotti/tot | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| | tempi di attesa al telefono | % < 3min | | rilev. |
| | tempi di attesa ai posteggi | % < 5min | | rilev. |
| | percezione clienti | % soddisfatti | | sond. |
| | | | | |
| • Grado integrazione modale | posteggi taxi presso stazioni ferroviarie | % stazioni con posteggi taxi | | rilev. |
| | posteggi da rimessa presso stazioni ferroviarie | % stazioni con posteggi da rimessa | | rilev. |
| | posteggi taxi presso porti | % porti con posteggi taxi | | rilev. |
| | posteggi da rimessa presso porti | % Porti con posteggi da rimessa | | rilev. |
| | posteggi taxi presso aeroporti | % aeroporti con posteggi taxi | | rilev. |
| | posteggi da rimessa p/aeroporti | % aeroporti con posteggi da rimessa | | rilev. |
| | auto dotate di marmitta catalitica | % auto/tot | | rilev. |
| • Attenzione all'ambiente | frequenza controlli emissione | n° per anno | | rilev. |
| | gas di scarico | | | |