

**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/tot		rilev.
• Attenzione all'ambiente	auto dotate di marmitta catalitica	n° per anno		rilev.
	frequenza controlli emissione gas di scarico			