

INDICATORI 2025

IMPEGNI PER L'ANNO IN CORSO

Fattore	Indicatore	Unità di Misura	Standard	Obiettivo	Modalità di rilevazione
Sicurezza	Incidentalità	Nr. Sinistri ogni 100.000 km percorsi	0	confermato	dati aziendali
	Anzianità Veicoli	Anni/Veicoli	12	abbassare anzianità	dati aziendali
Regolarità del servizio	Affidabilità	Km svolti/Km.programmati	100	confermato	dati aziendali
	Puntualità	Nr. Corse in ritardo/ nr totale delle corse	0	confermato	dati aziendali
	Soddisfazione	% di soddisfazione del fattore regolarità	100	confermato	dati aziendali
Pulizia ed Igiene	Pulizia Ordinaria	Frequenza	giornaliera	confermato	dati aziendali
	sanificazione	Frequenza	giornaliera	confermato	dati aziendali
	Soddisfazione	% di soddisfazione del fattore pulizia	100	confermato	dati aziendali
	Pulizia Straordinaria	Frequenza	Pulizia totale dopo ogni attività manutentiva	confermato	dati aziendali
Confort di viaggio	Climatizzazione	Nr mezzi climatizzati/ tot. parco bus	7	confermato	dati aziendali
	Pensiline	Nr. Fermate con pensiline/ tot. fermate	1	confermato	dati aziendali
	Ergonomia	% soddisfazione del fattore confort	95	100	dati aziendali
Servizi aggiuntivi	Dispositivi pagamenti elettronici di bordo	% mezzi POS a bordo/ tot parco mezzi	4	confermato	dati aziendali
	Assistenza a Bordo	ore di formazione per gli autisti sulla tipologia di assistenza a bordo	8	10	dati aziendali
al	brochure orario	nr copie diffuse annualmente	1000	confermato	dati aziendali

informazione cliente	sito internet	Presenza del sito	www.astraautolinee.com		dati aziendali
	serv. Informaz. Telefoniche	ore del servizio	dalle 8 alle 20	confermato	dati aziendali
	efficacia	% di soddisfazione fattore informazione	95	100	dati aziendali
aspetti relazionali	correttezza e cortesia	nr. reclami su comportamenti	0	confermato	dati aziendali
	soddisfazione	% soddisfazione del fattore cortesia	100	confermato	questionario
	riconoscibilità	personale dotato cartellino, divisa/ tot. Pers.	4	confermato	dati aziendali
livello del servizio	vendita biglietti a bordo	nr. Linee con vendita a bordo	4	confermato	dati aziendali
	vendita biglietti punti vendita	quantità punti vendita	1	confermato	dati aziendali
	guasti	tempo massimo di attesa telefonica del personale di bordo	3 min	confermato	dati aziendali
	guasti automezzi	tempo massimo interventi su strada	75 min	confermato	dati aziendali
	guasti automezzi	tempo massimo per sostituz. Mezzi su strada per guasti	75 min	confermato	dati aziendali
	esame reclami	tempo massimo di esame del reclamo	30gg	confermato	dati aziendali
	risposta ai reclami	tempo massimo di risposta ai reclami	30gg	confermato	dati aziendali
ambiente	carburanti	media consumo reale km/litro	4	confermato	questionario
	carburanti	uso combustibili ecologici	2	aumentare	dati aziendali

CARTA DELLA MOBILITA'

Dati aziendali dell'anno 2025 e standard promesso per l'anno 2026

FATTORE BASE	INDICATORE AZIENDALE	INDICE	MOALITA' DI CALCOLO	LIVELLO PROMESSO
SICUREZZA DEL VIAGGIO	n° feriti	0	Statistica interna	Invariato
	N° sinistri	0	N° sinistri/km tot	Invariato
	N° sinistri passivi	0	N° sinistri pas./km tot	Invariato
	Età dei mezzi >15 anni	4	Totali	abbassare
REGOLARITA' SERVIZI	Regolarità del servizio	100	%corse effettive/corse tot	Invariato
	Dist. Media tra le ferm.	8.2	km	Invariato
	Velocità media comm.	45	km/ora	Invariato
PULIZIA DEI MEZZI	Pulizia ordinaria	1	N° interventi al giorno	Invariato
	Pulizia straordinaria e sanificazione	1	N° interventi al giorno	Invariato
CONFORT DI VIAGGIO	Climatizz. Dei mezzi	100	% su tot. Mezzi	Invariato
	Posti offerti per km	6.95		Invariato
INFORMAZIONE ALLA	Fascia oraria operativa	12 ore	Statistica interna	Invariato

CLIENTELA	Punti vendita	2	Statistica interna	Invariato
RECLAMI	Reclami scritti Risposte Entro 30 gg	0	Statistica interna Statistica interna	Invariato
ATTENZIONE ALL' AMBIENTE	Carburante a basso tenore di zolfo Mezzi con motore a norma EURO 5 e 6	100% 3	Statistica interna numero	Invariato aumentare

Le presenti schede sono state redatte al fine di relazionare in maniera sintetica e di facile comprensione tutti i dati, indicatori e obiettivi relativi all'adempimento della " carta dei servizi e della mobilità".