

Carta dei Servizi

Società di Trasporto - Manieribus srl

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della nostra società nel garantire un servizio di trasporto pubblico su pullman efficiente, sicuro e di qualità, rispondendo alle esigenze dei nostri clienti.

La presente Carta è stata approvata dalla Manieribus s.r.l. in attuazione dell'art. 2, comma 2, della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (G.U. 11.7.1995, n. 160), sulla base dei principi della Direttiva del PCM 27 gennaio 1994 (G.U. 22.2.1994, n.43) e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (G.U. n° 26 del 2/2/99).

La società Manieribus s.r.l. ha dimostrato la solidità e l'affidabilità del proprio servizio, migliorando ulteriormente i risultati raggiunti negli anni precedenti. I successi conseguiti nel corso degli anni dall'organizzazione aziendale rappresentano una fonte di fiducia e un incentivo a proseguire insieme questo percorso importante, con l'obiettivo di perfezionare costantemente la qualità dei servizi offerti. In questo contesto, un contributo significativo è giunto da parte degli utenti, che ringraziamo per la fiducia e la collaborazione dimostrate.

Il nostro impegno è continuare a migliorare in modo costante la qualità del servizio e soddisfare le esigenze e le aspettative di tutti gli utenti. Per questo motivo, abbiamo scelto di rinnovare e confermare l'impegno del patto della Carta dei Servizi.

Vi invitiamo a collaborare attivamente, fornendoci suggerimenti che ci permettano di migliorare continuamente l'esperienza di viaggio, rendendola sempre più confortevole e piacevole.

La società opera in conformità ai sistemi di gestione certificati ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente) e ISO 39001 (Sicurezza Stradale), a garanzia dell'adozione di procedure strutturate e di un miglioramento continuo dei propri processi.

1. Missione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, in quanto fornisce informazioni sul sistema del trasporto, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio e sui progetti aziendali di miglioramento del servizio.

Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato.

E' uno strumento di partecipazione, in quanto mette a disposizione dell'utenza uffici di relazione con il pubblico, che rappresentano i canali istituzionali di comunicazione tra l'azienda e i propri clienti.

Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.

E' uno strumento di tutela, in quanto garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti.

Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti degli utenti e in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

Principi Generali della Carta dei Servizi:

- eguaglianza ed imparzialità;
- continuità;
- partecipazione, efficienza ed efficacia;

Eguaglianza ed imparzialità

L'azienda garantisce uguaglianza e imparzialità nel trattamento dei suoi utenti. In modo assoluto nessuna discriminazione viene condotta nei confronti di alcun utilizzatore.

Continuità

L'azienda assicura la massima continuità del servizio in qualsiasi condizione atmosferica, grazie all'utilizzo di tecnologie avanzate sui veicoli, come il sistema ABS per evitare il bloccaggio delle ruote durante la frenata e l'ASR per prevenire lo slittamento durante l'accelerazione. Inoltre, il rapporto di fiducia instaurato con il personale consente di ridurre al minimo le interruzioni del servizio dovute a scioperi. Per quanto riguarda la manutenzione programmata, l'azienda si impegna a ridurre al minimo eventuali interruzioni programmate, garantendo ove possibile mezzi sostitutivi.

Partecipazione, efficienza ed efficacia

L'azienda raccoglie, quando qualche cliente lo richieda, le eventuali specifiche esigenze attraverso il personale viaggiante o presso i suoi uffici.

L'azienda ha come obiettivo il suo continuo miglioramento in termini di efficienza ed efficacia attraverso il contatto con la sua clientela e la verifica della sua soddisfazione, verificata attraverso l'impiego delle schede previste dalla Carta dei Servizi. L'obiettivo della Carta dei Servizi è definire le caratteristiche quantitative del trasporto di viaggiatori e di migliorare il rapporto tra utente e impresa, chiarire quali sono i suoi impegni in termini di servizio offerto e quindi migliorarne la qualità.

2. Servizi Offerti

- Servizi di Linea: Trasporto pubblico locale e regionale (riferimento Carta dei Servizi Co.Tra.B.)
- Servizi Turistici: Noleggio pullman per gite, escursioni e tour organizzati.
- Servizi Aziendali: Trasporto dipendenti per aziende e organizzazioni.
- Servizi Personalizzati: Soluzioni su misura per eventi, scuole e gruppi privati.

3. Standard di Qualità

Ci impegniamo a garantire:

- Puntualità: Orari rispettati con tolleranza minima di ritardo.
- Comfort: Pullman moderni, climatizzati e dotati di sedili ergonomici.
- Sicurezza: Controlli periodici sui veicoli e formazione continua degli autisti.
- Pulizia: Igienizzazione regolare di tutti i veicoli.

L'azienda monitora periodicamente i seguenti indicatori di qualità:

- Percentuale di puntualità dei servizi effettuati;
- Numero di reclami ricevuti e tempi medi di risposta;
- Frequenza degli interventi di manutenzione programmata;
- Livello di soddisfazione della clientela rilevato tramite questionari.

I risultati del monitoraggio sono oggetto di analisi interna nell'ambito del sistema di gestione certificato.

4. Modalità di Prenotazione e Acquisto

- Telefonicamente: Chiamando il numero 0972/37343
- Attraverso il modulo presente sul sito www.manieribus.it
- A mezzo e-mail: info@manieribus.it
- Presso le Biglietterie: Elenco punti vendita consultabile sul sito.

5. Diritti dei Passeggeri

- Accesso a un servizio sicuro, puntuale e confortevole.
- Ricevere informazioni chiare e tempestive sugli orari e sulle tariffe.
- Presentare reclami e ottenere risposte entro tempi ragionevoli.
- Rimborso o riprogrammazione del viaggio in caso di disservizi.

6. Doveri dei Passeggeri

- Rispettare le norme di comportamento a bordo.
- Essere in possesso di un titolo di viaggio valido.
- Segnalare tempestivamente eventuali problemi o disservizi.

7. Reclami e Segnalazioni

Eventuali reclami possono essere presentati attraverso:

- Email: info@manieribus.it
- Telefonicamente: Chiamando il numero 0972/37343

Rispondiamo a ogni segnalazione entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

In caso di mancato riscontro entro i termini indicati, l'utente può reiterare la segnalazione tramite gli stessi canali. Tutti i reclami vengono registrati e analizzati nell'ambito del sistema di gestione qualità.

8. Impegno per la Sostenibilità

Adottiamo misure per ridurre l'impatto ambientale, tra cui:

- Utilizzo di mezzi a basse emissioni.
- Promozione del trasporto collettivo per ridurre il traffico e l'inquinamento.
- Riciclaggio e gestione responsabile dei rifiuti.

Le politiche ambientali dell'azienda sono integrate nel sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001, che prevede il monitoraggio dei consumi, delle emissioni e l'adozione di misure di miglioramento continuo.

9. Sicurezza stradale

La sicurezza della circolazione rappresenta un valore prioritario per l'azienda, che opera secondo un sistema di gestione della sicurezza stradale certificato ISO 39001. I conducenti sono periodicamente formati e i mezzi sottoposti a controlli programmati.

10. Contatti

Per informazioni e assistenza:

- Telefono: 0972/37343
- Email: info@manieribus.it
- Sito Web: www.manieribus.it

11. Aggiornamento della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi viene valutata annualmente e aggiornata qualvolta sia necessario, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Data di pubblicazione: 10/12/2025

Manieribus srl - Un viaggio sicuro, confortevole e sostenibile!