

# Carta de serveis de Bus Barcelona 2019



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona

## Presentació de TMB

**Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** és la denominació comuna de les empreses **Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA**, i **Transports de Barcelona, SA**, que gestionen, respectivament, les xarxes de metro i d'autobusos per compte de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB). També inclou l'empresa **Projectes de Servei i Mobilitat, SA**, que gestiona el **telefèric de Montjuïc** i **Transports Metropolitans de Barcelona, SL** que gestiona productes tarifaris per mitjà de la plataforma de comerç electrònic [holabarcelona.cat](http://holabarcelona.cat) i altres serveis de transport, i la societat associada consolidada per posada en equivalència **Transports Cuitat Comtal, SA**.

A TMB ens movem cada dia per a tu, per acompanyar-te fins on vulguis arribar dins la ciutat de Barcelona i en deu municipis més de l'Àrea Metropolitana.

Com a principal operador de transport públic de Barcelona, i com a part del dia a dia de milers de ciutadans, t'oferim dues xarxes regulars de transport (la de bus —de superfície— i la de metro —subterrània—) i varis serveis de transport d'oci.

## Transports de Barcelona

L'objectiu del Bus de Barcelona és ser un transport públic de superfície de referència, per als ciutadans de Barcelona i de l'Àrea Metropolitana d'influència en la seva mobilitat diària, a través d'un servei sostenible i eficient que realitzen amb professionalitat tots els treballadors.

El servei de Bus de TMB és un referent europeu a nivell de projectes innovadors amb visió de ciutat: la transformació de la xarxa de bus (nova xarxa de bus), amb la creació d'una xarxa senzilla i d'altres prestacions, i la innovació de flota i tecnologia, apostant per energies sostenibles (tracció elèctrica i GNC).

La Xarxa de Bus comparteix espai amb altres medis de mobilitat i treballem diàriament per garantir una bona experiència de viatge dels nostres clients. Els processos clau per garantir un servei de Qualitat són:

- Planificar la xarxa en base a la demanda i les necessitats del territori.
- Gestionar la regulació i les incidències de la xarxa per garantir, diàriament, els intervals definits.
- Garantir una bona atenció als ciutadans per part del personal.
- Garantir un excel·lent manteniment dels busos per garantir-ne la màxima fiabilitat i disponibilitat.
- Garantir el màxim de sensació de seguretat en els trajectes.

Aquests processos es fan sempre respectant el medi ambient i contribuint al desenvolupament sostenible, tant a escala social, mediambiental i econòmica.



## **Missió, visió i valors de TMB**

### **Missió de TMB (per què existim)**

Oferir una xarxa de transport públic:

- que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana,
- garantint la prestació del millor servei al client,
- desenvolupant polítiques de responsabilitat social,
- en un marc de viabilitat i eficiència econòmica.

## Missió, visió i valors de TMB

### Visió de TMB (què volem ser)

Ser empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui competitiva i referent a Europa:

- per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'àrea metropolitana, i a la sostenibilitat urbana i al medi ambient;
- per la qualitat tècnica oferta i per la qualitat percebuda pel ciutadà;
- per l'eficiència dels seus processos i l'optimització de recursos;
- per l'ús eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei i de l'eficiència;
- per l'excel·lència dels seus treballadors;
- pel seu compromís amb la societat i els ciutadans;
- per la seva presència internacional.

## **Missió, visió i valors de TMB**

### **Valors de TMB**

1. Compromís i vocació de servei públic
2. Servei excel·lent, gestió eficient
3. Comportament socialment responsable
4. Obertura a la innovació
5. Relacions “guanyar-guanyar”
6. Reconeixement i equitat
7. Treball en equip i companyonia
8. Integritat i honestedat
9. Compromís amb el creixement personal i professional
10. Respecte





## Món TMB

A més de ser el transport públic de referència per als ciutadans de Barcelona i de l'Àrea Metropolitana també volem convertir-nos en un referent europeu com a empresa que gestiona la mobilitat i referent en altres aspectes de la gestió d'una organització i en la nostra relació amb la societat que ens envolta.

És per aquest motiu que treballem per ser un referent de millora no només del transport urbà, sinó també de molts més aspectes de la nostra societat.

En aquest camp és important destacar els projectes i col·laboracions que duem a terme en aspectes tant importants, com poden ser:

### **Medi ambient**

A TMB apostem pel futur. Per això, el nostre compromís amb tu és oferir-te el millor servei de transport perquè guanyis temps i qualitat de vida. Ho fem tenint cura del medi ambient, construint una ciutat més sostenible per a tots i més respectuosa amb el nostre entorn. I ho fem, a més, seguint una política de qualitat que promou, principalment, una gestió eficient i la satisfacció de les expectatives dels ciutadans.

### **Accessibilitat**

Com a principal operador de transport a l'Àrea Metropolitana, assumim com a propi el compromís i el repte de millorar les condicions de vida de les persones amb discapacitats diverses.

En el marc d'aquest compromís, disposem del Pla Director d'Accessibilitat on es defineixen les línies d'actuació que es treballen amb el fi últim d'aconseguir l'accessibilitat universal en tots els vessants del servei que ofereix TMB. També es treballa en el desenvolupament del Codi Operatiu d'Accessibilitat Universal.

# Món TMB

## **TMB Cultura**

TMB Cultura engloba totes les actuacions i col·laboracions que fem des de TMB amb el clar propòsit de fer costat a la cultura i l'art, apropant-la a tots els nostres viatgers en els seus desplaçaments.

## **TMB Educa**

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB que obre les nostres portes a les escoles i promou, entre els nens, els valors socials, culturals i mediambientals del transport públic.

Dissenyem activitats perquè escoles i grups específics puguin conèixer com funciona el transport públic i fem que el transport de viatgers sigui un mitjà d'educació.

## **Patrimoni històric**

El patrimoni històric i cultural d'Autobusos de TMB és una finestra oberta a la història del transport públic de Barcelona. Aquest patrimoni permet conèixer l'evolució de la ciutat al ritme del seu transport públic.

Treballem per a la restauració i la conservació dels nostres vehicles, les instal·lacions i l'arxiu gràfic i documental.





## Món TMB

### Cooperació i Solidaritat

El Pla director de cooperació i solidaritat és un document que expressa el nostre compromís de treballar en el camp de l'acció social, a partir de sis programes d'actuació diferents orientats a estendre la cultura de la cooperació i la solidaritat dins de la companyia.



## Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

### Xarxa de Bus

La xarxa de bus de TMB està formada per unes 101 línies de transport regular (classificades en: d'altres prestacions, convencionals i de proximitat) que cobreixen una longitud total de recorregut d'uns 829,68 quilòmetres, dels quals 211,72 són carril bus, amb unes 2.590 parades, i quatre línies turístiques.

El parc mòbil està format per uns 1.140 vehicles i el 100% ja incorpora els últims avenços tècnics, de confort i qualitat. Tota la flota és accessible a persones amb mobilitat reduïda (PMR).

- 54.6% busos estàndard, 31.9% busos articulats, 6.7% busos midis, 5% busos minis i 6.7% busos doble pis
- 32.5% busos GNC; 30.1% busos tracció elèctrica; 37.2% busos dièsel

La regulació del servei es fa totalment per mitjà de la localització i el seguiment dels vehicles via satèl·lit, que permet ajustar els carrusels planificats en funció de les incidències a la via pública i fer previsions en temps real dels passos dels busos per parada per donar informació al client.



## Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

### Servei de Bus

Des de TMB oferim als ciutadans un servei diürn de bus urbà a Barcelona i de bus interurbà per alguns municipis de la seva àrea metropolitana.

El servei de bus es planifica en base a estudis de demanda i al coneixement del territori. En base a aquests paràmetres i els condicionats dels vials (velocitat i orografia) es construeix la oferta per a cada tipologia de dia (laborable, dissabte i festiu) i per cada època de l'any.

A la web de TMB, a la secció “Bus Barcelona”, es pot tenir accés als horaris de cada una de les línies, i per tant al servei planificat. A més a través de la APP TMB es pot consultar el temps real de pas per parada, informació que a més hi ha actualment a unes 675 parades de tota la Xarxa. Cal destacar que com a novetat que l'APP també incorpora millores que permeten el “routing” de les rutes planificades a través del Vull Anar així com les incidències planificades a les línies de bus.

El control de tot el servei es fa des del Centre de Control de Bus (CCB) i amb els treballadors que estan en territori, gestionant la regulació de les línies per garantir al màxim els intervals compromesos. El servei de bus comparteix espai amb altres mitjans de transport i amb esdeveniments de la ciutat, el que obliga a una gestió important de les incidències sobre els recorreguts i els horaris per minimitzar l'afectació sobre el client.

# Vocació de servei i serveis prestats per Transports de Barcelona

## Dades bàsiques 01/03/2019

Nº de parades:	2.590
Marquesines	1.417
Pals de parada	1.173
Carril bus	211,72 km
Longitud xarxa (Semisuma anada i tornada)	829,68 km

## Velocitat comercial:

Hora punta	11,25 km/h
Mitjana al llarg del dia	11,92 km/h

Autobusos adaptats a Persones de Mobilitat Reduïda (PMR)	1.140
Nombre màxim cotxes en línia (en hora punta) (no inclou el Bus Turístic)	903
Edat mitjana de la flota	9,15

## Demanda (Milions):

Viatges xarxa Bus	202,91
<b>Total Transports de Barcelona, S.A.</b>	<b>207,47</b>

## **Drets i obligacions**

Treballem per garantir el bon funcionament, la qualitat i la seguretat dels nostres serveis cap els clients de transport públic i demanem als viatgers que respectin les normes que regulen l'ús dels transports i la convivència entre les persones que diàriament utilitzen l'autobús.

En aquest link us convidem a veure amb més detall els drets i obligacions del usuari.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari>





## Compromís de qualitat i indicadors

Autobusos de TMB, conscient de la importància d'oferir un alt nivell de qualitat en la prestació del servei d'autobusos, ja fa més d'una dècada que va començar a treballar en polítiques de qualitat adreçades a la millora de la gestió del servei i d'aquesta manera poder donar resposta a les expectatives dels nostres usuaris, cada vegada més exigents.

La implantació d'aquestes polítiques decididament orientades a satisfer les necessitats dels nostres usuaris té el fruit final en l'obtenció de les certificacions ISO 9001 i UNE 13816 en totes les activitats i serveis referents a la prestació del servei de bus i l'ISO 14001 i ISO 50001 per al Sistema de Gestió Ambiental i Energètic.

Amb l'obtenció d'aquestes certificacions queda palès el clar compromís que Transports de Barcelona té amb els seus usuaris i amb l'entorn en què opera. Aquest compromís, com no podia ser d'una altra manera se centra en satisfer les necessitats dels nostres clients, així com la utilització dels recursos d'una forma eficaç i eficient.

En línia amb aquests compromisos adquirits, publiquem, en un exercici d'informació i transparència, els nivells de qualitat de servei que Transports de Barcelona ofereix amb la finalitat de complir amb les expectatives dels nostres usuaris.

**La totalitat dels indicadors associats als compromisos definits a continuació formen part dels indicadors de gestió de Transports de Barcelona i són auditats anualment per l'entitat certificadora a les auditories d'ISO 9001, 14001, 50001 i UNE 13816.**



## Compromís de qualitat i indicadors

### Compliment de l'oferta (servei ofert)

A Autobusos de TMB ens comprometem a complir l'oferta programada del servei per facilitar al màxim la mobilitat dels nostres usuaris i ciutadans, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai públic amb altres mitjans de transport, esdeveniments de la ciutat a la via pública i incidències que es produeixen durant el servei.

— A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir el 98,03% dels serveis programats.

### Regularitat (Temps)

A Autobusos de TMB, amb la finalitat d'oferir un servei fiable, ens comprometem a complir les taules d'interval de pas programades, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai públic amb altres mitjans de transport, esdeveniments de la ciutat a la via pública i incidències que es produeixen durant servei.

— A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a que el 82,80% dels serveis compleixin l'interval de pas programat amb una desviació mitjana de  $\pm 2$  min sobre l'interval teòric.

### Puntualitat (Temps)

— A Autobusos de TMB, amb la finalitat d'oferir un servei fiable, ens comprometem a complir amb les hores de pas previstes per les línies que tenen publicat el seu horari de pas per parada, tenint en compte que el transport públic de superfície comparteix l'espai públic amb altres modes de transport, esdeveniments de la Ciutat en via pública i incidències que es produeixen durant el servei.

— A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que el 79,72% dels serveis compleixin les hores de pas previstes.



## Compromís de qualitat i indicadors

### Accessibilitat

Amb la finalitat de que tothom pugui gaudir del servei, a Autobusos de TMB, ens comprometem a fer les accions necessàries per garantir l'accessibilitat, a tots els nostres usuaris. La definició de les parades és fa de manera accessible tot i respectant els criteris d'urbanisme i paisatge urbà dels Ajuntaments.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que el 100% de la flota és accessible a persones amb mobilitat reduïda.

### Atenció al client

A Autobusos de TMB, ens comprometem, en tot moment, a oferir el millor tracte possible als seus usuaris, tant en la qualitat de l'atenció prestada com en l'eficiència en la resposta de les seves demandes.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que el 100% dels passatgers que viatgen als autobusos rebin un tracte adient.
- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que el 90% de les queixes i reclamacions es responguin de manera adequada en un termini màxim de 28 dies naturals.



## Compromís de qualitat i indicadors

### Informació

A Autobusos de TMB, conscients de la importància que té la informació per als seus usuaris, ens comprometem a que estigui el màxim d'actualitzada i visible, per tal de facilitar l'ús del servei als nostres usuaris.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que l'índex de qualitat de la informació a l'interior dels vehicles sigui del 98,5%.
- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que l'índex de qualitat de la informació mostrada a les parades sigui com a mínim del 98%.

### Seguretat

A Autobusos de TMB, conscients que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei, ens comprometem a vetllar en tot moment per la seguretat dels nostres usuaris.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir la formació i reciclatge periòdic del 100% dels conductors en mesures preventives, d'acord amb el Programa de Prevenció d'Accidents (PPA) definit.
- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que la nota obtinguda en els estudis de percepció de seguretat en la conducció sigui de, com a mínim, de 8 (sobre 10).



## Compromís de qualitat i indicadors

### Conservació

A Autobusos de TMB, ens comprometem a oferir als seus usuaris un servei amb un alt nivell de la conservació de vehicles i parades, tot i sent aquestes últimes propietat dels Ajuntaments.

- A Autobusos de TMB ens comprometem a posar tots els mitjans possibles per a garantir que l'índex de qualitat de conservació dels vehicles sigui superior al 91,5%, atenent a una flota de més de 1.000 autobusos amb antiguitats diferents.





## **Formes de participació amb Transports de Barcelona**

TMB és una organització clarament orientada a satisfer les necessitats dels nostres clients.

Per tal de tenir el màxim d'informació al respecte TMB necessitem de les teves opinions per a la millora del servei realitzat. És per aquesta raó que escoltem els teus comentaris i analitzem quines són les accions que ens permeten millorar el servei.

Aquesta filosofia d'escolta contínua, juntament amb l'evolució constant dels sistemes d'informació que ens envolten, ens obliga a evolucionar a la mateixa velocitat que evoluciona la nostra societat.

TMB, com empresa referent en mobilitat, no podem viure d'esquenes a aquests canvis i és per aquesta raó que cada dia anem ampliant les formes de comunicació amb els nostres usuaris.

# Formes de participació amb Transports de Barcelona

## **Punts TMB d'Informació i Atenció al Client**

En el cas que vulguis una atenció presencial, volem que et sentis còmode i acollit i, per això, hem dissenyat els Punts d'informació i d'atenció.

A la xarxa de metro hi ha tres Punts TMB d'informació i atenció, on rebràs l'atenció personalitzada que necessitis. Podràs fer-hi les gestions que també t'ofereim en línia, a més d'altres que requereixen d'atenció presencial, com ara, recollir troballes, comprar targetes i abonaments, etc.

Pots contactar amb els Punts TMB a través del telèfon 902 07 50 27 (de dilluns a diumenge, de 8.00 a 21.00 h) i fer-nos arribar les teves consultes a través del servei de Tràmits en línia.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>

## **Internet i xarxes socials**

A TMB som coneixedors dels canvis d'hàbits en l'ús dels canals de comunicació per part dels nostres usuaris, per això estem immersos en un procés continu d'obrir aquests nous canals i, d'aquesta forma establir nous mecanismes de comunicació més àgils i dinàmics amb els nostres usuaris.

Aprofitem internet, amb tot el seu entorn, i els dispositius mòbils per donar-te la informació quan la necessites i per conèixer millor les teves preferències, així com per escoltar les teves opinions al respecte. De la mateixa manera ens pots trobar a les xarxes i gaudir dels avantatges que ofereixen les noves tecnologies.



## Queixes, reclamacions i suggeriments

A TMB i a Transports de Barcelona, donem especial importància a totes aquelles comunicacions que ens arriben dels nostres usuaris i que estan relacionades amb el no compliment de les expectatives dels nostres clients.

Per facilitar aquestes comunicacions posem a la teva disposició els següents canals perquè ens facis arribar les teves opinions, queixes reclamacions o suggeriments:

- Correu ordinari:  
TMB Gestió de QRS  
C/ 60, núm. 21-23 Sector A Polígon industrial de la Zona Franca  
08040 Barcelona
- Telèfon 900 70 11 49, de dilluns a divendres laborables de 8.00 a 21.00 h.
- Formulari al web ([www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/queixes-reclamacions-suggeriments](http://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/queixes-reclamacions-suggeriments))
- Formulari que et lliuraran als Punts TMB d'Informació i Atenció al Client

També pots contactar amb TMB a través de Twitter (@TMBInfo).

## **Legislació vigent**

En el següent link es troben identificades les principals lleis i normatives aplicables a Autobusos de Barcelona.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/normativa-us-transport>

# Legislació vigent



**Àrea operativa de Bus ISO 9001** per a les activitats de prestació de serveis d'autobusos de TMB en la totalitat de la xarxa de servei regular en l'àmbit de Barcelona i l'àrea metropolitana: planificació diària dels recorreguts i els horaris, regulació de les línies, gestió de les incidències, control de frau, manteniment de la flota, manteniment de les infraestructures dels centres i de les línies, així com la gestió de la informació al client associada al servei.

Les activitats descrites es realitzen en els centres següents:

- Centre Operatiu de Negoci (CON) d'Horta
- Centre Operatiu de Negoci (CON) de Triangle
- Centre Operatiu de Negoci (CON) de la Zona Franca I
- Centre Operatiu de Negoci (CON) de Ponent
- Centre de Suport a la Xarxa (CSX)



**UNE 13816** per a les activitats de transports de viatgers i servei regulat urbà i interurbà de totes les línies gestionades per l'Àrea Operativa de Bus, així com per la regulació del servei de transport i la gestió de les incidències realitzades pel Centre de Suport a la Xarxa.



**ISO 14001 i ISO 50001** Servei de transport de viatgers en autobús a les línies que gestiona el centre i les activitats secundàries o de suport al transport de viatgers del centre.



Transports de Barcelona, SA està adherit a la iniciativa voluntària de reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle que impulsa l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.