



Compliment de compromisos Carta de serveis de Bus de Barcelona 2018

		Compromís adquirit	Resultat 2018
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.	A Autobusos de TMB ens comprometem a fer el 98,34% dels serveis programats.	97,83%
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 el servei.	A Autobusos de TMB ens comprometem que el 80,24% dels serveis compleixin l'interval de pas programat.	79,23%
Puntualitat (temps)	A Autobusos de TMB, amb la finalitat d'oferir un servei fiable, ens comprometem a complir 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 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 que el 79,72% dels serveis compleixin les hores de pas previstes.	78,83%

		Compromís adquirit	Resultat 2018
Accessibilitat	Amb la finalitat 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 es fa de manera accessible, tot i respectant els criteris d'urbanisme i paisatge urbà dels ajuntaments.	A Autobusos de TMB ens comprometem que el 100% de la flota sigui accessible a persones amb mobilitat reduïda.	100%
Atenció al client	A Autobusos de TMB ens comprometem, en tot moment, a oferir el millor tracte possible als nostres 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 que el 100% dels passatgers que viatgen als autobusos rebin un tracte adequat. A Autobusos de TMB ens comprometem que el 90% de les queixes i les reclamacions es responguin de manera adequada en un termini màxim de 28 dies naturals.	98,21% 76%
Informació	A Autobusos de TMB, conscients de la importància que té la informació per als seus usuaris, ens comprometem que estigui el màxim d'actualitzada i visible per facilitar l'ús del servei als nostres usuaris.	A Autobusos de TMB ens comprometem que l'índex de qualitat de la informació a l'interior dels vehicles sigui del 98,5% , atenent a una flota de més de 1.000 busos amb antiguitats diferents. . A Autobusos de TMB ens comprometem que l'índex de qualitat de la informació mostrada a les parades sigui com a mínim del 98% , atenent a un parc de més de 2.500 parades	98,96% 98,93%

		Compromís adquirit	Resultat 2018
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 formar i reciclar periòdicament el 100% dels conductors en mesures preventives, d'acord amb el Programa de prevenció d'accidents (PPA) definit.	100%
		A Autobusos de TMB ens comprometem que la nota obtinguda en els estudis de percepció client de seguretat en la conducció sigui de, com a mínim, 8,5 (sobre 10).	7,63
Conservació	A Autobusos de TMB ens comprometem a oferir als nostres usuaris un servei amb un nivell alt de la conservació de vehicles.	A Autobusos de TMB ens comprometem que l'índex de qualitat de conservació dels vehicles sigui superior al 91,5% , atenent a una flota de més de 1.000 busos amb antiguitats diferents.	92,16%

Observacions/Comentaris

Malgrat que en alguns resultats han estat per sota dels compromisos, cal destacar que l'any 2018 ha estat molt satisfactori per:

- S'han aplicat dos plans de millora del servei de Bus finançats per l'Administració, per donar resposta a l'increment de la demanda i a necessitats de mobilitat en línies de proximitat.
- S'ha continuat el procés de renovació de la flota amb la incorporació de 127 busos.
- S'ha treballat en la electrificació de la línia H16, incorporant 7 busos articulats totalment elèctrics a la flota, i creant la infraestructura al carrer i a la cotxera. L'objectiu és electrificar la línia al 100%.
- S'ha finalitzat la transformació de la xarxa a finals del 2018. Una transformació que ha suposat canvis en la mobilitat dels usuaris, i canvis en la regulació de les línies de la xarxa de bus.
- S'ha posat en marxa la primera línia de bus a la demanda a la Ciutat de Barcelona.
- S'ha potenciat la millora de la informació Client, incorporant més pantalles d'informació client a les parades, s'ha treballat la millora de la informació on-line de servei, i s'ha potenciat l'App de TMB per facilitar la planificació dels viatges.

Un any més els nostres clients han millorat el seu grau de satisfacció respecte el servei rebut, i això en part es degut als esforços realitzats en la millora dels diferents aspectes del servei. El client ha valorat amb una nota de 7,88 el servei de tota la xarxa de bus, i amb una nota de 8,03 el servei de les línies de la NXB, i això ha quedat palès amb un increment de 6 milions d'usuaris respecte l'any anterior.

Malgrat les actuacions per dotar de més prioritat al bus, la complexitat de la via pública amb una major mobilitat, les obres de millora juntament amb els actes de ciutat i manifestacions, i les incidències en servei, han complicat en certs moments el poder ofertar un excel·lent desenvolupament del servei.



**Carta de serveis de Bus de Barcelona
(Desembre 2018)**

Àrea de qualitat i gestió mediambiental
Àrea de control de gestió, pressupostos i auditoria interna