



VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE (TPL)

(Manuale Gestione per la Qualità: doc. **P7B.M3** rev. 02 del 31/10/14 - Pag. 1/1 –
file: CTP7B.M3_rev.01)

Data

Impresa esecutrice:

.....

Linea:

.....

File compilato: Questionario anno 2021

Gentili Clienti, allo scopo di migliorare sempre di più il servizio offerto, Vogliate, cortesemente, assegnare un punteggio (da 1 a 10) ai seguenti fattori, riguardanti la qualità del servizio di trasporto e segnalare nel riquadro “Suggerimenti” eventuali vostre osservazioni. Vi ringraziamo per la Vostra disponibilità

| Fattori della Qualità del servizio | Barrare la casella con il punteggio che si intende assegnare | | | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|---------------------------------------|---|---|---|----|
| | Servizio qualitativamente insufficiente | | | | | Servizio qualitativamente sufficiente | | | | |
| 1. Sicurezza del viaggio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2. Sicurezza personale e patrimoniale (furti, danni, molestie) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 3. Regolarità del servizio (puntualità e frequenza) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 4. Pulizia e condizioni igieniche del mezzo di trasporto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 5. Confortevolezza del viaggio (affollamento in orari di punta, climatizzazione) e livello servizi aggiuntivi (diffusori, musica, segnalatori) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 6. Grado integrazione con altri servizi ferroviari e/o pubblici | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 7. Livello dei servizi per viaggiatori con handicap | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 8. Tempestività e diffusione delle informazioni alla clientela | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 9. Cortesia del personale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 10. Livello del servizio (presenza punti vendita biglietti e punti raccolta reclami) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

SUGGERIMENTI: