

2009-2010



MONBUS

CARTA DE SERVEIS

Informació General

Empresa familiar, com moltes de les empreses d'aquells anys, fou fundada per Josep Monasterio Grimau, dedicant-se inicialment al transport del correu i a viatges des del Pont d'Armentera a Valls amb tartanes. Es va fer oficial el 23 de juny de 1921 quan va obtenir la autorització del Govern Civil de Tarragona, per establir un servei públic de viatges entre Pont d'Armentera i Valls (d'anada i tornada).

El trajecte tenia parades no fixes a Stes. Creus, Vila-rodonà i Alió i quedaren establertes les següents tarifes:

- * Pont d'Armentera - Valls 2.50 ptes.
- * Stes. Creus - Valls 2 ptes.
- * Vila-rodonà - Valls 1.50 ptes.
- * Alió - Valls 0.75 ptes.

La matrícula del vehicle, un autoòmnibus marca SCAT, era T-299 , el numero de viatgers era 20 persones i la velocitat màxima que podia circular era de 12 Km/Hora.

Aquí doncs va començar l'aventura de la família Monasterio a través dels seus fills: Josep M^è, Jaume, Ramon i Conxita. Es van ampliar els serveis a Pont d'Armentera - Tarragona tres dies a la setmana i Pont d'Armentera - Calafell empalmant amb la línia Vendrell - Vilanova.

Durant aquests anys l'empresa era anomenada i coneguda com la HISPANO PONTORRINA. Sobre l'any 1968 es va adquirir la línia Vila-nova - Vilafranca amb filloles propietat dels Germans Olivella i posteriorment Roquetes - Vilanova propietat dels Germans Gibert d'Igualada i la Ribes - Sitges propietat d'en Ruperto Rafel.

En aquests anys l'empresa va passar a anomenar-se Tts. Montasterio, tenint una forta implicació en el transport públic de la comarca. Amb el temps es va produir la fusió entre TMSA i la família Nicolás passant a operar amb el nom comercial de MONNIC. Sobre l'any 92 es va adquirir la línia de Sitges - Barcelona amb filloles, explotant-la actualment per l'empresa MONBUS donant servei a tota la costa daurada cap a Barcelona i l'aeroport.

Actualment l'empresa té una flota de més de 40 vehicles ubicats a Sant Pere de Ribes donant feina a més de 80 empleats. Es per aquest motiu que em realitzat la present CARTA DE SERVEIS. En aquest document, vostè com a client, trobarà el nostre compromís amb la qualitat de servei i la nostra voluntat de millorar dia a dia. Volem informar-li de forma clara i entenedora els serveis que oferim i els nostres compromisos de qualitat.

Compromisos

CRITERI DE QUALITAT 1: NIVELL OFERTAT

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **EXPLOTACIÓ**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **ASSISTENCIA EN VIATGE**

SERVEI DE REFERENCIA

NIVELL D'EXIGÈNCIA

LLINDAR INACEPTABLE

Resposta davant una avaria en ruta, no deixarem a cap passatger immobilitzat en el trajecte

El 100% dels passatgers seran recollits per un altre tipus de transport (autocar nostre, etc.)

Que un passatger hagi estat abandonat durant el trajecte sense possibilitat de ser recollit per un altre vehicle habilitat per l'operador

CRITERI DE QUALITAT 2: NIVELL OFERTAT

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **EXPLOTACIÓ**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **GRAU D'OCUPACIÓ**

SERVEI DE REFERENCIA

NIVELL D'EXIGÈNCIA

LLINDAR INACEPTABLE

Assegurar un grau d'ocupació no superior al 50% respecte a la capacitat del vehicle

El 80% dels passatgers viatgen conforme al que es defineix en el servei de referència

Menys del 60% dels passatgers viatgen conforme al que es defineix en el servei de referència en el tram de línees mes carregades

CRITERI DE QUALITAT 3: ACCESIBILITAT

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **ACCESIBILITAT INTERNA-EXTERNA**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **ACCESIBILITAT ALS USUARIS AMB M.R.**

SERVEI DE REFERENCIA

NIVELL D'EXIGÈNCIA

LLINDAR INACEPTABLE

Durant el 2010 el 80% dels vehicles que prestin servei seran accessibles a PMR

100% dels usuaris amb accés als nostres vehicles

Quan un usuari amb mobilitat reduïda sigui abandonat sense possibilitat de ser recollit per un altre vehicle habilitat per MONBUS.

CRITERI DE QUALITAT 4: INFORMACIÓ

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **INFORMACIÓ GENERAL**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **INFORMACIÓ A TRAVÉS D'INTERNET**

SERVEI DE REFERENCIA

NIVELL D'EXIGÈNCIA

LLINDAR INACEPTABLE

Disponibilitat d'informació actualitzada a través d'Internet

Que en el 95% dels accessos a la pàgina web de MONBUS estigui degudament actualitzada

Que en el 15% dels accessos no es disposi de l'informació actualitzada.

CARTA DE SERVEIS

2009-2010 (ED.1)

MONBUS

CRITERI DE QUALITAT 5: TEMPS

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **COMPLIMENT D'HORARIS**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **PUNTUALITAT**

SERVEI DE REFERENCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACEPTABLE
Restablir el servei de transport en cas d'avaria en un termini de 30 minuts	Que el 95% dels nostres clients gaudeixin d'aquest servei de referència	Que mes d'un 10% dels nostres clients no gaudeixin d'aquest servei de referència

CRITERI DE QUALITAT 6: ATENCIÓ AL CLIENT

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **RELACIÓ AMB ELS CLIENTS**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **SERVEI D'ATECIÓ A RECLAMACIONS, ETC**

SERVEI DE REFERENCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACEPTABLE
Qualsevol queixa, suggeriment i/o reclamació serà atesa en menys de 48 hores	Que el 98% dels clients que efectuïn consultes o reclamacions siguin atesos d'acord al servei de referència establert	Qualsevol queixa, suggeriment i/o reclamació no sigui atesa en un termini de 48 hores

CRITERI DE QUALITAT 7: CONFORT I SEGURETAT

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **ANTIGUITAT**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **ANTIGUITAT DE LA FLOTA**

SERVEI DE REFERENCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACEPTABLE
Que el conjunt dels nostres vehicles que presten servei tindran una edat mitja de 7 anys	Que el 100% dels vehicles que presten servei compleixin amb el servei de referència establert	Que la mitja d'edat dels vehicles que presten servei superi els 7 anys

CRITERI DE QUALITAT 8: IMPACTE AMBIENTAL

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 2: **CONTAMINACIÓ**

CRITERI DE QUALITAT NIVELL 3: **GASOS**

SERVEI DE REFERENCIA	NIVELL D'EXIGÈNCIA	LLINDAR INACEPTABLE
No es superarà en cap dels vehicles que prestin servei els valor d'opacitat legal	El 100% dels vehicles que presten servei no superarà el 2'75 de opacitat en emissions de gasos	Que algun dels vehicles que presten servei superi el 2'75 de opacitat

Informació i Atenció al Client

Valorem la seva opinió, la qual ens permetrà millorar el servei que oferim. Els hi agraïm que ens enviïn les seves opinions , suggeriments o reclamacions a través del següents mitjans:

Poden escriure'ns a :

MONBUS

C/ Pagesia S/N

08812- Sant Pere De Ribes

O enviar-nos un e-mail a:

info@monbus.cat

O trucar-nos a:

Telf.: 938.93.70.60

O a les nostres oficines:

MONBUS

C/ Pagesia S/N

08812- Sant Pere De Ribes

Horari: 09:00 a 13:00 i de 15:00 a 19:00 hores de dilluns a divendres.

Gràcies per utilitzar els nostres serveis!