



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL VIAJERO

Ed.00

Estimado viajero,

Le solicitamos unos minutos de su valioso tiempo para que nos de su opinión acerca de nuestros servicios. Sus opiniones y consideraciones serán tenidas en cuenta en la mejora de los mismos.

Para tal fin, rogamos valore cada uno de los siguientes criterios en base a su percepción objetiva, marcando con una equis (X) su respuesta según considere.

Una vez valorados nuestros servicios, le rogamos que devuelva este cuestionario al conductor o lo entregue en nuestras oficinas, según la dirección que aparece en la parte inferior de este cuestionario.

FECHA

LINEA

CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO

CRITERIO	PREGUNTA	RESPUESTA		
SERVICIO OFERTADO	¿El número de plazas de los vehículos se ajusta a la demanda de la línea?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
ACCESIBILIDAD	En caso de ser una Persona de Movilidad Reducida, ¿los vehículos se encuentran adaptados a sus necesidades?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
INFORMACIÓN	¿Le ha resultado fácil obtener información del servicio (rutas, duración del viaje, tarifas y tipos de billete)?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
PUNTUALIDAD	¿Se cumplen los horarios establecidos?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
ATENCIÓN AL CLIENTE	¿El trato recibido por parte de nuestro personal ha sido respetuoso y atento?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
CONFORT	¿El estado de conservación y limpieza de los vehículos que realizan el servicio es correcto?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
SEGURIDAD	¿Los vehículos disponen de elementos de seguridad (cinturones, extintores, martillos, etc.)?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC
IMPACTO AMBIENTAL	¿Considera que los conductores realizan una conducción eficiente?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NS/NC

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS