



## COMPROMISOS DE CALIDAD

01/12/17

AUTOS GONZALEZ se esfuerza en todo momento para lograr la plena satisfacción de todos sus clientes, a través de la formación continua de su personal, renovación de flota de vehículos y cuidada atención de todos sus pasajeros.

Conscientes de las exigencias cada vez mayores por parte de los clientes apuesta firmemente por la mejora continua de todos sus procesos internos y la búsqueda de la plena satisfacción de todos los clientes. Como prueba, se compromete a hacer público el presente compromiso de calidad donde se resumen los compromisos que adquirimos con todos nuestros clientes para todos los servicios prestados y que serán revisados y mejorados y ampliados en la medida de lo posible:

### 1. Servicio ofertado

- Se asegura que haya personal de oficina disponible las 24 horas para atender cualquier incidencia
- No se suspende ni modifica ningún servicio programado sin previo aviso, salvo casos excepcionales debidamente justificados
- En servicios escolares, los monitores disponen de la lista con la relación de alumnos y su teléfono, estando siempre disponibles para el monitor.

### 2. Accesibilidad

- Debido a las características de los servicios realizados, en todo momento se actúa según requisitos del cliente.
- Al menos el 25% de vehículos son accesibles (disponen de plataforma).

### 3.- Información

- Todos los vehículos están debidamente identificados (señalización exterior) e interior (ventanas de socorro, botiquín, extintores, prohibición de fumar)
- El 100% de los conductores, están en condiciones de poder atender dudas relativas, trayecto, horarios, seguridad, correcto comportamiento en el autocar en el servicio que tenga asignado.

### 4.- Tiempo

- Se asegura que los autobuses están en punto de salida 5 minutos antes de la hora establecida y ningún pasajero finalice viaje con retraso superior a 10 minutos
- Se realizarán inspecciones a los servicios para comprobar la calidad del servicio prestado.
- En los servicios discrecionales se estará en el lugar acordado con el cliente como lugar de salida con al menos 10 minutos de antelación a la hora prevista de comienzo del servicio.

### 5.- Atención al cliente

- las reclamaciones se atenderán en un plazo máximo de 20 días hábiles
- El personal debe conocer los protocolos de actuación establecidos para atender las necesidades de los clientes

### 6. Confort

- Los conductores realizan una conducción profesional, según el Manual del conductor
- El 100% de los vehículos se les aplica el protocolo de limpieza y mantenimiento, garantía de la correcta limpieza y conservación del vehículo.

### 7. Seguridad

- Al menos 50% de vehículos dispone de cinturones de seguridad
- La antigüedad media de los vehículos no excederá de los 9 años

### 8. Impacto ambiental

- Se establecen indicadores de consumo para vehículos. De los datos obtenidos se realizará un seguimiento que permita optimizar el consumo

### SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Para poder seguir mejorando, necesitamos saber su opinión. Si no está satisfecho con nuestros servicios o desea hacer alguna sugerencia para mejorarlo, por favor, póngase en contacto con nosotros.

**AUTOS GONZALEZ RODRIGUEZ S.L.**

**Dirección: Sanfoga 18, Mazaricos (A Coruña)**

**Teléfono: 981 852 052**

**e-mail: [autosgonzalez@msn.com](mailto:autosgonzalez@msn.com)**

Su opinión es el mejor incentivo para mejorar. Muchas gracias por su colaboración.