

FATTORE DI QUALITA' : ATTENZIONE ALL'AMBIENTE				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Carburatore a basso tenore di zolfo	consumi gasolio a basso tenore di zolfo (0,05%).	100,00%	100,00%	Registro di carico e scarico dei combustibili
Mezzi alternativi (bioetanolo)	MEZZI SUL TOTALE	2,08%	4,17%	Carte di circolazione mezzi aziendali
mezzi alimentati con carburanti alternativi a bassi effetti inquinanti (acqua/gasolio)	MEZZI SUL TOTALE	91,67%	87,50%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2 (vedi Dir.CEE 91/542/CEE e DM 23.3.92 modif. DM 23.8.93 modif DM 27.3.97)	MEZZI SUL TOTALE	32,29%	32,29%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3	MEZZI SUL TOTALE	43,75%	43,75%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 4	MEZZI SUL TOTALE	8,33%	11,46%	Carte di circolazione mezzi aziendali
Percezione complessiva	% soddisfatti. Alla domanda "rispetto dell'ambiente"	78,57%	80,00%	Sondaggio

FATTORE DI QUALITA' : GRADO INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Coinidenze con altre modalità	N. corse intermodali/tot. Corse <i>Numero di corse di collegamento di diverse modalità di trasporto diviso per il numero totale delle corse.</i> <i>Per altre modalità si intendono: ferrovia, metropolitana, parcheggi di corrispondenza</i>	73,17%	81,92%	Programma d'esercizio: per il 2008 si considera solo il secondo semestre
Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti. % soddisfatti. Alla domanda "coincidenze con altri mezzi di trasporto" <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	71,15%	72,00%	Sondaggio

FATTORE DI QUALITA' : LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Punti vendita territorio	<p><i>Non esiste un canale di vendita diretto con l'eccezione del servizio urbano di Magenta, gestito in service per contratto con il Comune, nonché la vendita a bordo, senza sovrapprezzo nel caso della linea 800</i></p> <p><i>Come punti di vendita si definiscono: biglietterie, edicole, tabaccai, collettorie</i></p>	dato esclusivo ATM	dato esclusivo ATM	La rete è integrata nel sistema SITAM provinciale e le rivendite gestite direttamente dal gestore ATM
Raccolta reclami	<p>Modalità.</p> <p><i>E' la forma dei reclami ricevuti, ad esempio: scritta, telefonica, orale.</i></p> <p>In qualsiasi modo, anche via mail(reclami@atinom.it), previo riconoscimento della persona per la regolare archiviazione della pratica.</p>	In qualsiasi modo, anche via mail(reclami@atinom.it), previo riconoscimento della persona per l'ordinario trattamento della pratica.	In qualsiasi modo, anche via mail(reclami@atinom.it), previo riconoscimento della persona per il regolare trattamento	
Riscontro reclami	<p>Risposta immediata se non sono richieste particolari indagini per il reperimento di informazioni utili alla risposta stessa. Entro 30 giorni se si rende necessario acquisire elementi non immediatamente disponibili.</p> <p><i>Riscontro in termine di giorni dei reclami.</i></p>	< = 30 gg	< = 30 gg	
Riscontro proposte	<p>Entro 30 giorni la valutazione della possibilità Aziendale di realizzazione della proposta.</p> <p>L'attuazione è invece subordinata ai tempi necessari per i rilievi tecnici ed al riscontro da parte degli Enti Concedenti.</p> <p><i>Riscontro in termine di giorni delle proposte.</i></p>	< = 30 gg	< = 30 gg	
Percezione complessiva capillarità rete di vendita	<p>% soddisfatti.</p> <p>% soddisfatti. Alla domanda "diffusione punti vendita sul territorio"</p> <p><i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i></p>	71,77%	72,00%	Sondaggio
Percezione complessiva modalità reclami	<p>% soddisfatti.</p> <p>% soddisfatti. Alla domanda "modalità di presentazione dei reclami"</p> <p><i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i></p>	76,80%	77,00%	Sondaggio
Percezione complessiva riscontro reclami	<p>% soddisfatti.</p> <p>% soddisfatti. Alla domanda "riscontro ai reclami presentati"</p> <p><i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i></p>	72,03%	72,50%	Sondaggio

FATTORE DI QUALITA' : ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità / comportamento)	% soddisfatti.			Sondaggio
	CONDOTTA DI GUIDA DEGLI AUTISTI	80,31%	81,50%	
	COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI GUIDA	79,93%	81,00%	
	COMPORTAMENTO DEL PERSONALE CALL CENTER	77,12%	78,50%	
	Risposta alle domande sopra elencate Riconoscibilità: divisa aziendale con Logo. <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>			

FATTORE DI QUALITA' : INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Tempestività	Tempo medio di attesa = 5 minuti <i>Tempo medio di attesa per le informazioni.</i>	5 minuti	5 minuti	Operatività attuale
	Tempo medio di attesa per le informazioni sui Se possibile viene fornita risposta immediata, se sono necessarie indagini la risposta viene fornita entro le 10 ore.	<=24 ore	<=24 ore	Operatività attuale
Operatività	Fascia oraria di operatività (anche telefono).	dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.30; L'ufficio movimento è attivo 24 ore su 24 per il controllo telefonico della gestione di esercizio	dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.30; L'ufficio movimento è attivo 24 ore su 24 per il controllo telefonico della gestione di esercizio	Orari Ufficio
	<i>Fascia oraria del servizio informazioni.</i>			
Indicazioni alla Clientela	% mezzi con dispositivi visivi/totale =100% <i>Totale delle vetture dotate dei dispositivi visivi</i>	100%	100%	Banca dati aziendale
Diffusione orari alle fermate	Numero di paline dotate di pannello orario diviso per il numero totale delle paline L'orario è altresì a disposizione presso le collettorie e gli uffici e in www.atinom.it	85,00%	85,00%	Paline di fermata
Percezione esaustività informazioni	TEMPESTIVITA' DELLE INFORMAZIONI\COMUNICAZIONI QUALITA' DELLE INFORMAZIONI <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	76,11%	77,00%	Sondaggio
		77,60%	78,50%	

FATTORE DI QUALITA' : SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Elenco eventuali servizi aggiuntivi	% mezzi sul totale: Valore: autobus con pedana mobile e sistema di ancoraggio x carrozzina <i>Numero di vetture attrezzate con servizi aggiuntivi diviso per il totale dei mezzi.</i>	64,58%	67,71%	Banca dati aziendale
Percezione complessiva servizio	% soddisfatti ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO AI PORTATORI DI HANDICAP <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	72,43%	73,50%	Sondaggio

FATTORE DI QUALITA' : CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Affollamento	posti offerti totali per km. prodotti/viaggiatori per km./n.bus=load factor Load factor	5,29	3,47	Libretti di circolazione, dati relativi al chilometraggio comunicati alla Regione Lombardia, dati relativi ai viaggiatori provenienti dalle biglietterie
	posti offerti totali	8.266	5.636	
	km prodotti	3.505.214	2.245.129	
	media posti per autobus	86,10	86,10	
	Viaggiatori per chilometri	57.004.046	38.002.698	
	<i>Non avendo, allo stato attuale, supporti tecnici per effettuare la rilevazione dei passeggeri suddivisi per fasce orarie abbiamo preferito fornire il dato certo complessivo.</i>			
Climatizzazione	% mezzi sul totale = 52,63% <i>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio extraurbano.</i>	80,21%	83,33%	Carte di circolazione degli autobus
Accessibilità facilitata (pianale ribassato)	% mezzi sul totale = 52,63% <i>Numero di mezzi attrezzati diviso il totale dei mezzi adibiti al servizio extraurbano</i>	57,29%	60,42%	Carte di circolazione degli autobus
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti AFFOLLAMENTO DEI MEZZI <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	59,10%	60,00%	Sondaggio
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti CLIMATIZZAZIONE <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	75,18%	76,00%	Sondaggio

FATTORE DI QUALITA' : PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Pulizia ordinaria	N. interventi giornalieri/n. mezzi 90% <i>Numero totale di interventi di pulizia ordinaria effettuati nell'arco delle 24 ore diviso per il numero dei mezzi che compongono il parco aziendale</i>	90,00%	90,00%	Contratto di secondo livello conducenti
Pulizia radicale	Frequenza media in giorni: 30 gg <i>Ogni quanti giorni viene effettuata la pulizia radicale dei mezzi.</i>	ogni 180 giorni	ogni 180 giorni	Contratto con ditta fornitrice per la pulizia
Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti PULIZIA DEI MEZZI <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	68,23%	69,50%	Sondaggio

FATTORE DI QUALITA' : REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate= 99,85% Valore: n.254 corse non effettuate per scioperi e causa forza maggiore ed effettuate in + <i>Numero di corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate, come desumibile dagli orari forniti all'utenza .</i> Corse eff. 166.619: Corse prog. 166.873= 99,85%	99,85%	99,90%	Ufficio movimento
Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	min./corsa per linea <i>Frequenza media in minuti per singola linea o gruppi omogenei di linea per il servizio extraurbano.</i>	dal lunedì al venerdì 34,8 minuti	dal lunedì al venerdì 13,88 minuti	Tablette degli orari esposti al pubblico
Distanza media fermate (servizio extraurbano)	<i>La distanza media è stata ottenuta dividendo il totale dei metri della rete extraurbana escluse le deviazioni, come desumibile dall'atto di affidamento, per il numero complessivo delle fermate.</i>	997 metri	997 metri	Atto di affidamento
Velocità commerciale servizio extraurbano	km esercitati / ore di servizio al pubblico	km./h. 29,11	km./h. 28,603	Modello 415 di comunicazione dati alla Regione Lombardia
Puntualità rilevata	% autobus in ritardo (1/5'): 2,25% <i>Numero di autobus con ritardo che non supera i 5 minuti di ritardo (non si considerano gli autobus in anticipo).</i>	2,25%	2,20%	Rilievi conducenti, segnalazioni, controlli a terra
Puntualità rilevata	% autobus in ritardo (6'/10'): 0,86% <i>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza; si considera l'intervallo di ritardo compreso tra i 6 ed i 10 minuti.</i>	0,86%	0,75%	Rilievi conducenti, segnalazioni, controlli a terra
Puntualità rilevata	% autobus in ritardo (entro 15'): 3,32% <i>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza; si considera quale ritardo un tempo compreso tra 11 e 15 minuti.</i>	3,32%	3,30%	Rilievi conducenti, segnalazioni, controlli a terra
Puntualità rilevata	% autobus in ritardo (totale): 0,15% <i>Numero di autobus in ritardo, secondo gli orari forniti all'utenza, nelle ore di punta; si considera quale ritardo totale un tempo superiore ai 15 minuti.</i>	0,15%	0,13%	Rilievi conducenti, segnalazioni, controlli a terra
Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti REGOLARITA' DEL SERVIZIO <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	72,99%	74,00%	Sondaggio
Percezione complessiva della puntualità del servizio	% soddisfatti PUNTUALITA' DEL SERVIZIO <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	63,65%	64,50%	Sondaggio
Percezione complessiva della frequenza del servizio	% soddisfatti FREQUENZA DEL SERVIZIO <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	68,88%	69,00%	Sondaggio

FATTORE DI QUALITA' : SICUREZZA DEL VIAGGIO				
INDICATORI AZIENDALI DI QUALITA'	PARAMETRO DI MISURA	RISULTATO 2007	OBIETTIVO 2008	Modalità di rilevazione
Incidentalità mezzi	N° totale morti / viaggiatori*km	0%	0%	Registro dei sinistri
	N° totale feriti / viaggiatori*km=0,0000043 ogni 10 0.000 Km <i>Numero dei feriti rilevati nell'arco di un anno diviso per il numero dei viaggiatori per km</i> <i>Viaggiatori per chilometro</i>	0,0000043 ogni 100.000 Km	0,0000033 ogni 100.000 Km	
	57.004.046	57.004.046		
Incidentalità mezzi passiva	N° totale sinistri / km. = 1,7117 ogni 100.000 Km <i>Totale di sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale dei Km. percorsi.</i> <i>Sinistri : Km. Esercitati</i>	1,7117 ogni 100.000 km.	1,5 ogni 100.000 km.	Registro dei sinistri
	N° totale sinistri / km. = 0,62763 ogni 100.000 Km <i>Totale di sinistri e danni, rilevati nell'arco di un anno e per i quali vi sia stata denuncia alla compagnia di assicurazione, diviso per il totale dei Km. percorsi.</i> 2597612=0,00003514 <i>Sinistri : Km. Esercitati</i>	0,62763 ogni 100.000 Km	0,485 ogni 100.000 Km	Registro dei sinistri
Vetustà mezzi	% mezzi > 15 anni	12,50%	23,68%	Registro degli automezzi aziendali
Percezione sicurezza del viaggio	Percentuale soddisfatti SICUREZZA DEL MEZZO <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	80,33%	81,50%	Sondaggio clientela con questionario
FATTORE DI QUALITA' : SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE				
Denunce (furti,danni,molestie)	N° totale denunce / viaggiatori <i>Numero denunce agli organi di polizia, rilevate nell'arco di un anno, diviso per il numero totale dei visggiatori trasportati.</i>	0,00%	0%	Nessuna denuncia notificata all'azienda
Percezione complessiva del livello di sicurezza	Percentuale soddisfatti SICUREZZA DA FURTI E BORSEGGI <i>La rilevazione della soddisfazione è stata effettuata con interviste ai clienti</i>	81,81%	83,00%	Sondaggio clientela con questionario