



APARCAMENTS MUNICIPALS

Política de Qualitat

La xarxa d'aparcaments municipals gestionada per l'empresa Barcelona Serveis Municipals (B:SM) estableix la seva Política de Qualitat amb un seguit de compromisos concrets amb els clients.

El nostre compromís amb els clients

INSTAL·LACIONS

- Adequat nivell de neteja i d'il·luminació per garantir la comoditat i la seguretat dels clients.
- Adequat nivell d'accessibilitat a les nostres instal·lacions.
- Disponibilitat de places per a persones amb mobilitat reduïda.
- Controls periòdics per tal de detectar avaries i incidències a les nostres instal·lacions.
- Les reparacions es faran minimitzant les molèsties causades als clients.

ATENCIÓ PERSONALITZADA

- Els empleats dels aparcaments de B:SM aniran identificats i estaran sempre al seu servei.
- El nostre personal prestarà una atenció especial a persones amb mobilitat reduïda.

SERVEI

- S'implantaràn nous serveis per tal d'adaptar la nostra oferta a les necessitats dels clients.
- En funció de la demanda, s'habilitaran noves places d'aparcament per a motos i bicicletes.

COL·LABORACIÓ

- Tots estem convidats, amb la nostra actitud cívica i responsable, a col·laborar en el bon ús de les instal·lacions i a participar en la millora contínua dels nostres serveis per incrementar la qualitat de vida a la nostra ciutat.

Reclamacions

- A totes les nostres instal·lacions disposem de Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia a requeriment dels clients. B:SM es compromet a contestar per escrit abans de 15 dies hàbils des de la seva recepció.

Suggeriments: ajuda'ns a millorar

- Si vostè té qualsevol suggeriment, li agrairem que ens ho transmeti a través del formulari que trobarà a la cabina de control de l'aparcament. B:SM es compromet a contestar per escrit abans de 15 dies hàbils des de la seva recepció. La seva opinió és de gran ajuda per continuar millorant el nostre servei.
1.

B:SM Serveis a la Mobilitat
Rosa Sensat 9-11 4ª Tel. 93 409 25 76
www.bsmsa.cat / e-mail: atclient@bsmsa.es

La Política de Qualitat de la Xarxa d'Aparcaments Municipals és una mostra més del compromís de Barcelona Serveis Municipals, S.A. amb la qualitat i la millora contínua. Per aconseguir-ho ens hem de superar cada dia en l'atenció als nostres clients, la satisfacció dels quals és el millor indicador de qualitat dels serveis que oferim.

Alfredo Morales González
Director General
Barcelona Serveis Municipals, S.A.