

Política de Qualitat

L'Estació d'Autobusos Barcelona Nord 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, així com d'il·luminació necessària per garantir la comoditat i la seguretat dels clients.
- Accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda.
- Nivell apropiat de temperatura ambient
- Control setmanal per a detectar les mancances. Les reparacions es faran minimitzant les molèsties causades als clients.

ATENCIÓ PERSONALITZADA

- Els empleats de B:SM aniran identificats i estaran sempre al seu servei.
- El nostre personal prestarà una atenció especial a persones amb mobilitat reduïda.
- Servei d'Informació amb atenció directa, telefònica i web www.barcelonanord.com

SERVEI

- Els serveis de megafonia, el marcadore central i els monitors el mantindran informat de les sortides, arribades i de les incidències del servei.
- Disposarà d'un plànol de l'Estació amb la ubicació de tots els espais.
- Gaudirà d'un Servei de paqueteria que li permetrà enviar el seu equipatge, paquets o qualsevol altres tipus d'encàrrec a molts punts d'Espanya, així com d'altres serveis.
- Disposarà d'una galeria comercial on podrà satisfer les seves necessitats durant el temps d'espera: bar/restaurant, alimentació, quiosc, comunicacions, caixers, etc.

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

O Aquest establiment disposa de Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia a requeriment dels clients al Punt d'Informació. B:SM es compromet a contestar per escrit abans de 15 dies hàbils des de la seva recepció.

Mira'ns de prop: ajuda'ns a millorar

O Si vostè té qualsevol suggeriment li agrairem que ens ho transmeti a través del formulari que trobarà al Punt d'Informació de l'Estació o bé a www.barcelonanord.com i li contestarem 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.

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 l'Estació d'Autobusos Barcelona Nord és una mostra més del compromís de Barcelona Serveis Municipals, S.A. amb la qualitat i la millora contínua que ens ha permès ser guardonats l'any 2003 com la millor Estació d'Autobusos d'Espanya segons els viatgers. Per aconseguir aquesta millora contínua 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.