



an Zam

Sortida ←

Carta de serveis de Metro Barcelona



Transports
Metropolitans
de Barcelona



TMB Qualitat

Presentació

TMB té per objectiu garantir el dret a la mobilitat dels ciutadans i fer-lo compatible amb els principis de desenvolupament sostenible, de protecció del medi ambient, de millora de la qualitat de vida i de contribució a l'equitat social. En definitiva, TMB vol oferir un transport públic excel·lent, segur i modern. Un compromís que es fonamenta en la vocació de servei, en el desenvolupament d'uns estàndards de qualitat exigents i en la voluntat permanent de millora.

En aquesta línia, **Metro Barcelona** fa més d'una dècada que treballa en polítiques de qualitat del servei adreçades a la millora de la seva gestió i per donar resposta a les expectatives cada cop més exigents dels usuaris. El resultat d'aquest compromís té també com a resultat l'obtenció de les certificacions de totes les seves activitats i serveis.

Ara, amb la publicació de la carta de serveis de Metro Barcelona, es donen a conèixer amb més detall els compromisos que aquesta organització té amb la ciutadania i amb els seus clients.

Sebastián Buenestado
Director general de Metro



Missió de TMB (per què existim)

Oferir una xarxa de transport públic:

- que contribueixi a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible de l'àrea metropolitana;
- que garanteixi la prestació del millor servei al client;
- que desenvolupi polítiques de responsabilitat social, i
- que tingui un marc de viabilitat i d'eficiència econòmica.

Visió de TMB (què volem ser)

Ser una empresa de transport i de mobilitat ciutadana que sigui competitiva i referent a Europa:

- per la seva contribució a la millora de la mobilitat a l'àrea metropolitana, i a la sostenibilitat urbana i al medi ambient;
- per la qualitat tècnica que ofereix i per la qualitat percebuda per part del ciutadà;
- per l'eficiència dels seus processos i l'optimització de recursos;
- per l'ús eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei i de l'eficiència;
- per l'excel·lència dels seus treballadors;
- pel seu compromís amb la societat i els ciutadans, i
- per la seva presència internacional.

Valors de TMB

1. Compromís i vocació de servei públic.
2. Servei excel·lent, gestió eficient.
3. Comportament socialment responsable.
4. Obertura a la innovació.
5. Relacions “en què tothom hi guanya” (*win-win*).
6. Reconeixement i equitat.
7. Treball en equip i companyonia.
8. Integritat i honestedat.
9. Compromís amb el creixement personal i professional.
10. Respecte.



Món TMB

TMB, a més de voler convertir-se en un referent europeu com a empresa que gestiona la mobilitat, també vol ser un referent en altres aspectes de la gestió d'una organització i en la seva relació amb la societat que ens envolta.

És per aquest motiu que treballem per convertir-nos en un referent de millora no solament del transport urbà, sinó també de molts més aspectes de la nostra societat.

En aquest camp és important destacar els projectes i les col·laboracions que du a terme TMB en aspectes tan importants com ara:

Medi ambient

A TMB apostem pel futur. Per això, el nostre compromís amb tu és oferir-te el millor servei de transport, perquè guanyis temps i qualitat de vida. Ho fem tenint cura del medi ambient, construint una ciutat més sostenible per a tothom i més respectuosa amb el nostre entorn. I ho fem, a més, seguint una política de qualitat que promou, principalment, una gestió eficient, i la satisfacció de les expectatives dels ciutadans.

Accessibilitat

TMB, principal operador de transport de l'Àrea Metropolitana, assumeix com a propis el compromís i el repte de millorar les condicions de vida de les persones amb discapacitats diverses.

En el marc d'aquest compromís, TMB disposa del Pla director d'accessibilitat, que defineix les línies d'actuació que es treballen amb la finalitat d'aconseguir l'accessibilitat universal en tots els vessants dels serveis que ofereix TMB.

Món TMB

TMB Cultura

TMB Cultura engloba totes les actuacions i les col·laboracions que es fan des de TMB amb el clar propòsit de fer costat a la cultura i a l'art, apropant-los a tots els nostres viatgers durant els seus desplaçaments.

TMB Educa

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB que obre les nostres portes a les escoles i promou, entre els escolars, els valors socials, culturals i mediambientals del transport públic.

Dissenyem activitats perquè les escoles i grups específics puguin conèixer com funciona el transport públic i fem del transport un mitjà d'educació.

Vocació de servei i serveis prestats de Metro Barcelona

Xarxa de metro

El metro de Barcelona disposa de vuit línies (cinc de convencionals i tres d'automàtiques) i també integra en el seu servei el funicular de Montjuïc.

En total, són 141 estacions i 134 trens funcionant en hora punta.

Metro	Longitud (km)	Nombre estacions	Trens en hora punta	Interval pas en hora punta
L1	20,07	30	26	3'44"
L2	13,10	18	19	3'28"
L3	18,40	26	26	3'21"
L4	17,30	22	19	4'00"
L5	18,90	26	30	2'58"
L9 L10	11,10	12	10	6'00"*
L11	2,30	5	2	7'30"
	0.80	2	2	10'00"

Vocació de servei i serveis prestats de Metro Barcelona

Servei de metro

El metro funciona cada dia en un horari de servei ampli i connecta Barcelona i set municipis més de la seva àrea metropolitana.

Horaris de servei del metro

Feiners (de dilluns a dijous), diumenges i festius	de 5.00 a 24.00 h
Divendres i vigílies de festiu	de 5.00 a 2.00 h
Dissabtes i vigílies de l'1 de gener, el 24 de juny, Festes de Gràcia i Festes de la Mercè	servei continuat
24 de desembre	tanca a les 23.00 h

Dades bàsiques

Places-km (milions)	15.448,86
Cotxes-km útils (milers)	84.303,27
Viatges (en milions)	369,94
Viatgers / cotxe-km útil	4,39
Viatgers-km (places-km/1.000)	119,73
Recorregut mitjà per viatge (km)	5,10

Vocació de servei i serveis prestats de Metro Barcelona

Servei de Suport a la Xarxa (SSX)

Funciona tot l'any, les 24 hores del dia, i fa servir la tecnologia més avançada per garantir el funcionament correcte de la xarxa de metro, tant de les línies convencionals actuals (L1, L2, L3, L4 i L5) com de les línies automàtiques sense conductor (L9/10 i L11).

El SSX gestiona de manera integrada tots els recursos que intervenen en l'exploració de la xarxa de metro:

- la circulació dels trens
- l'assistència a les estacions
- l'operació d'energia
- la informació als clients
- la seguretat de la xarxa

Informació de contacte amb l'empresa

Carrer 60, 21-23, sector A

08040 Barcelona

Tel.: 93 298 70 00

www.tmb.cat



TMB Qualitat

Drets i obligacions

Treballem per garantir el bon funcionament, la qualitat i la seguretat dels nostres serveis de transport públic, i demanem als viatgers que respectin les normes que regulen l'ús dels transports i la convivència entre les persones que diàriament utilitzen el metro.

En aquest enllaç us convidem a veure amb més detall els drets i les obligacions dels usuaris del metro.

<http://www.tmb.cat/es/com-viatjar>



Compromís de qualitat i indicadors

Metro Barcelona, conscient de la importància d'oferir un alt nivell de qualitat en la prestació del servei de metro, ja fa més d'una dècada que va començar a treballar en polítiques de qualitat adreçades a la millora de la gestió del servei i, d'aquesta manera, poder donar resposta a les expectatives cada cop més exigents dels nostres usuaris.

La implantació d'aquestes polítiques decididament orientades a satisfer les necessitats dels nostres usuaris tenen el seu fruit final en l'obtenció de les certificacions ISO 9001 i UNE 13816 en totes les activitats i els serveis referents a la prestació del servei de metro.

Amb l'obtenció d'aquestes certificacions, queda palès el compromís clar que Metro Barcelona té amb els seus usuaris i amb l'entorn on opera. Aquest compromís, com no podia ser d'una altra manera, se centra a satisfer les necessitats dels nostres usuaris, així com a utilitzar els recursos d'una forma eficaç i eficient.

En línia amb aquests compromisos adquirits, publiquem, en un exercici d'informació i transparència, els nivells de qualitat de servei que Metro Barcelona ofereix, amb la finalitat de complir amb les expectatives dels nostres usuaris.

La totalitat dels indicadors associats als compromisos definits a continuació formen part dels indicadors de gestió de Metro Barcelona i són anualment auditats per una entitat certificadora en les auditories d'ISO 9001 i UNE 13816.

Compromís de qualitat i indicadors

Acompliment oferta

Metro Barcelona es compromet a complir amb l'oferta programada del servei per tal de facilitar al màxim la mobilitat dels nostres usuaris/ciutadans.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet a realitzar el 99,57% dels serveis programats.

Temps total aturades

Metro Barcelona realitza i es compromet a fer un seguiment continuat del servei diari programat per tal d'evitar incidències que provoquin aturades i retards, minimitzant així els efectes en els desplaçaments dels nostres usuaris.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet a tenir un màxim de 32 minuts d'aturada per cada milió de km recorreguts.

Regularitat

Metro Barcelona, amb la finalitat d'oferir un servei ràpid i fiable, es compromet a complir amb les taules d'interval de pas programades.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que el 92,6% dels serveis compleixin amb la freqüència de pas programada.

Compromís de qualitat i indicadors

Accessibilitat

Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, Metro Barcelona es compromet a realitzar les accions necessàries per garantir l'accessibilitat a les nostres instal·lacions, tant d'entrada com de sortida, a tots els nostres usuaris

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 98,42% dels ascensors en funcionament.
- Metro Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 98,6% de les distribuïdores en funcionament.
- Metro Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 98,66% de les escales mecàniques en funcionament.
- Metro Barcelona es compromet que els usuaris disposin del 97,82% dels passos de peatge en funcionament.

Atenció al client

Metro Barcelona es compromet, en tot moment, a oferir el millor tracte possible als seus usuaris, tant pel que fa a la qualitat de l'atenció prestada com a l'eficiència en la resposta de les seves demandes.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que el 90% de les queixes i reclamacions es responguin en un termini màxim de 28 dies naturals.

Compromís de qualitat i indicadors

Informació

Metro Barcelona, conscient de la importància que l'usuari disposi de tota la informació necessària sobre el servei, es compromet que aquesta informació estigui el màxim d'actualitzada i de visible, per tal de facilitar l'ús del servei als usuaris.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que l'índex de qualitat de la informació en els trens sigui superior al 85%.
- Metro Barcelona es compromet que l'índex de qualitat de la informació en les estacions sigui superior al 85%.

Seguretat

Metro Barcelona, conscient que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei, es compromet a vetllar en tot moment per la seguretat dels nostres usuaris.

Compromís adquirit:

- El 100% dels nostres trens estiguin equipats amb sistemes de protecció automàtica de la marxa.
- Metro Barcelona es compromet que la nota obtinguda en la mesura de prestació del servei en relació amb la seguretat sigui com a mínim de 8,5 (sobre 10).

Compromís de qualitat i indicadors

Neteja i conservació

Metro Barcelona es compromet a oferir als seus usuaris un servei amb un nivell elevat, tant respecte de la neteja com de la conservació dels trens i de les estacions de la xarxa.

Compromís adquirit:

- Metro Barcelona es compromet que l'índex de qualitat de la neteja i la conservació dels trens i les estacions sigui superior al 85%.



Mecanismes de compensació

En el moment en què es produeixi una interrupció del servei i el temps per restablir-lo sigui superior a 15 minuts, Metro Barcelona es compromet a:

1. Proporcionar a l'usuari que no ha pogut completar el viatge un bescanvi, vàlid per a tota la xarxa de metro.
2. Quan sigui possible i la situació ho requereixi, posar a disposició de l'usuari els serveis de transport alternatius per realitzar la resta del trajecte que no s'ha pogut fer en metro a causa de la incidència.

Per tal que l'usuari tingui dret a aquests mecanismes de compensació, cal que disposi d'un títol de viatge degudament validat i que no s'hagin abandonat les instal·lacions de Metro Barcelona.

Formes de participació amb metro

TMB és una organització clarament orientada a satisfer les necessitats dels nostres clients.

Per tal de disposar del màxim d'informació, TMB necessita les teves opinions per millorar el servei realitzat. És per aquesta raó que escoltem els teus comentaris i analitzem quines són les accions que ens permeten millorar el servei arran dels comentaris rebuts.

Aquesta filosofia d'escolta continuada, juntament amb l'evolució constant dels sistemes d'informació que ens envolten, ens obliga a evolucionar a la mateixa velocitat que ho fa la nostra societat.

TMB, com a empresa referent en mobilitat, no pot viure d'esquena a aquests canvis, i és per aquesta raó que cada dia anem ampliant les maneres de comunicar-nos amb els nostres usuaris.

Formes de participació amb metro

Punts TMB d'informació i atenció al client

En cas que vulguis una atenció presencial, volem que et sentis còmode i acollit, i per això hem dissenyat els Punts TMB d'informació i d'atenció.

A la xarxa de metro hi ha quatre Punts TMB d'informació i atenció, on rebràs l'atenció personalitzada que necessitis. Podràs fer-hi les gestions que també t'oferim en línia, a més d'altres que requereixen d'atenció presencial, com ara recollir troballes, comprar targetes i abonaments, etc.

Pots contactar amb els Punts TMB a través del telèfon 902 07 50 27 (de dilluns a diumenge, de 8.00 a 21.00 h) i fer-nos arribar les teves consultes a través del servei de tràmits en línia.

<http://www.tmb.cat/ca/punts-tmb>

Internet i xarxes socials

TMB, com a empresa pionera en l'ús de les noves tecnologies i coneixedora dels canvis d'hàbits en l'ús dels canals de comunicació per part dels nostres usuaris, està immersa en un procés continuat per accedir a aquests nous canals i així establir nous mecanismes de comunicació més àgils i dinàmics amb els nostres usuaris.

Aprofitem internet, amb tot el seu entorn, i els dispositius mòbils per donar-te la informació quan la necessites i per conèixer-te millor, així com per escoltar les teves opinions. De la mateixa manera, ens pots trobar a les xarxes i gaudir dels avantatges que ofereixen les noves tecnologies.

Formes de participació amb metro

Amb aquesta voluntat, TMB ha implementat una estratègia basada en la presència a internet i en l'aposta decidida per l'ús de les eines digitals sota el nom TMB Digital. Aquesta estratègia es fonamenta en cinc eixos: **comunicar, informar, atendre, compartir i relacionar-se** amb les persones.

Totes les eines que conformen TMB Digital, des del web corporatiu i els perfils propis a les xarxes socials fins a les aplicacions desenvolupades, estan pensades amb la finalitat de proporcionar informació i atenció de proximitat i adaptada a les necessitats de cada moment, de manera útil i participativa, i amb l'objectiu de millorar la mobilitat (més informació: www.tmbdigital.tmb.cat).

Queixes, reclamacions i suggeriments

TMB i Metro Barcelona donen una especial importància a totes aquelles comunicacions que ens arriben i que estan relacionades amb el no-compliment de les expectatives dels nostres usuaris.

Per facilitar aquestes comunicacions, posem a la teva disposició els canals següents perquè ens facis arribar les teves opinions, queixes, reclamacions o suggeriments:

- Correu ordinari
TMB Gestió de QRS
C/ 60, núm. 21-23
08040 Barcelona
- Estacions de la xarxa
- Telèfon 900 70 11 49, de dilluns a divendres laborables, de 8.00 a 21.00 h.
- Formulari al web (www.tmb.cat)
- A través dels Punts TMB d'informació i atenció al client

Legislació vigent

A l'enllaç següent hi ha identificades les principals lleis i normatives aplicables a Metro Barcelona.

<http://www.tmb.cat/ca/legislacio-de-transports>



Àrea operativa de Metro

ISO 9001 per a les activitats de:

Línies convencionals: L1, L2, L3, L4 i L5

Línies automàtiques: L9, L10 i L11

Servei de suport a la xarxa:

- Centre de Control de Metro
- Seguretat i Protecció Civil
- Seguretat Ferroviària
- Enginyeria de la Producció
- Centre d'Informació a l'Usuari



UNE 13816 per a les activitats de:

Servei de transport de viatgers a la xarxa de metro:

Línies convencionals: L1, L2, L3, L4 i L5

Línies automàtiques: L9, L10 i L11

Servei de suport a la xarxa



Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, està adherit a la iniciativa voluntària de reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle que impulsa l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic



TMB Qualitat