

Identificació de l'Observació i Control

Dades imprescindibles, qualsevol omissió en les mateixes representarà la devolució de l'informe

Data obs. (dd/mm/aa)	F2	Codi Empresa	F4	Línia	F5
Número de qüestionari	F3	Codi d'Observador	F1		

Escala de Valoració

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PÈSSIM	MOLT INSATISFACTORI		INSATISFACTORI		ACCEPTA BLE	SATISFACTORI		MOLT SATISFACTORI		EXCEL·LENT
ÀREA D'INSATISFACCIÓ						ÀREA DE SATISFACCIÓ				

Dades de Classificació

Emplaçament	Estació	1	ENP
	Parada	2	

Municipi			MUN
-----------------	--	--	-----

Vehicle	Matrícula		VEH
	Calca, número		
	Marca		
	Tipus vehicle	Estàndard	1
		Microbus	2
		Articulat	3

Imatge dels Transports Públics de Catalunya	Si	1	IM
	No	2	

Horaris	Horari teòric d'arribada a la parada	__ __	H1
	Horari real d'arribada	__ __	H2
	Horari teòric de sortida	__ __	H3
	Horari real de sortida	__ __	H4

Llista d'Ítems a revisar i Valoracions Subjectives

ESTACIONAMENT A LA PARADA

Estacionament en el punt de parada

L'autobús s'atura allí a on els passatgers estan fent cua o en el punt que marca la parada.	1	ES0.1
L'autobús s'atura més endavant o més enrere del punt en el qual els usuaris fan cua o del punt que marca la parada.	2	

Valoració de 0 a 10

ES0.- Estacionament en el punt de parada

XES0

ASPECTES FÍSICS

Neteja exterior del vehicle

	Sí	No
AF0.1. Pintades alienes al vehicle	1	2
AF0.2. Restes de brutícia a la carrosseria del vehicle (pols, zones ennegrides per escapament de gasos, restes d'insectes al parabrisa del vehicle,...)	1	2
AF0.3. Llantes i embellidors de les rodes brutes o ennegrides	1	2

Valoració de 0 a 10

AF0.- Neteja exterior del vehicle

XAF0

Grau de conservació exterior del vehicle

	Sí	No
AF1.1. Ratllades i/o bonys a la carrosseria	1	2
AF1.2. Oxidació d'elements metàl·lics (para-xocs, parafangs, retrovisors,...)	1	2
AF1.3. Pintures descolorides	1	2

Valoració de 0 a 10

AF1.- Grau de conservació exterior del vehicle

XAF1

Neteja interior del vehicle

	Sí	No
AF2.1. Restes de brutícia al terra	1	2
AF2.2. Restes de brutícia als seients		
AF2.3. Pintades als seients	1	2

Valoració de 0 a 10

AF2.- Neteja interior del vehicle

XAF2

Grau de conservació interior del vehicle

	Sí	No
AF3.1. Seients en mal estat: tapissos esquinçats, encoixinats insuficients per desgast, reposabraços o reposapeus que no funcionen o estan espatllats,...	1	2

AF3.2. Elements, exceptuant els seients, que no funcionen o tenen un funcionament deficient: cortines, para-sols, tancament-apertura de finestres, aire condicionat o calefacció deficients,...	1	2
AF3.3. Vibracions d'elements interiors i inherents del vehicle (seients, barres metàl·liques, plàstics, etc) que produeixen un soroll perceptible.	1	2
AF3.4. Oxidacions elements interiors (cendrers, barres metàl·liques, guies dels seients, etc.)	1	2

Valoració de 0 a 10

AF3.- Grau de conservació interior del vehicle	XAF3
---	------

INFORMACIÓ

Informació del servei a la parada (estació)

	Sí	No
IN0.1. A la parada hi ha informació respecte a línia/línies que passen	1	2
IN0.2. Estan indicats els horaris de servei	1	2
IN0.3. Estan indicades les freqüències de pas	1	2
IN0.4. Estan indicats els itineraris de la línia/línies que passen	1	2
Les informacions disponibles a la parada...		
IN0.5 Idioma d'informació escrita en català		1
IN0.5. Informació escrita també en altres idiomes, a més del català		2

Valoració de 0 a 10

IN0.- Informació del servei a la parada (estació)	XIN0
--	------

Informació de l'itinerari del servei a l'interior del vehicle

	Sí	No
IN1.1. Existeix panell o cartell informant de l'itinerari	1	2
Només si hi ha informació de l'itinerari (IN1.1=si)		
IN1.2. Informació bàsica: itinerari, o itinerari i horaris	1	Bàsica
IN1.2. Informació completa: itinerari i horaris + informació addicional (freqüències de pas, línies amb les que connecta, canvis a l'itinerari per contingències, etc.)	2	Completa
IN1.3. Idioma d'informació escrita en català		1
IN1.3. Informació escrita també en altres idiomes, a més del català		2
	Sí	No
IN1.4. Conductor informa de les parades	1	2

Valoració de 0 a 10

IN1.- Informació de l'itinerari del servei a l'interior del vehicle	XIN1
--	------

TRACTE

Amabilitat del conductor

	Sí	No
TA0.1. Saluda de manera general i anticipada als passatgers quan aquests s'incorporen al vehicle	1	2
TA0.2. Mostres de suficiència/prepotència en el seu tracte amb algun dels usuaris.	1	2
TA0.3. Tractament desconsiderat (to de veu no apropiat, llenguatge poc respectuós) amb algun dels usuaris	1	2

Valoració de 0 a 10

TA0.- Amabilitat del conductor

XTA0

Atenció a l'usuari

	Sí	No	N/A
TA1.1. Conductor mostra interès per les qüestions i dubtes que li plantegen	1	2	3
TA1.2. Conductor mostra voluntat per resoldre aquestes qüestions	1	2	3

Valoració de 0 a 10

TA1.- Atenció a l'usuari

XTA1

VALORACIÓ GLOBAL DE L'OBSERVACIÓ

Ateses les valoracions anteriors, puntua globalment l'observació

Valoració de 0 a 10

SG.- Valoració global

SG

Incidències

Anotar qualsevol comentari destacat que ajudi a entendre les valoracions, especialment aquells ítems que heu valorat negativament.

INSTRUCCIONS PER EMPLENAR EL QÜESTIONARI

- Els qüestionaris es complimentaran a la PDA. En cas d'incidència informàtica podeu recórrer als qüestionaris en paper. Si ho heu de fer en paper, teniu en compte que en cap cas s'ompliran els qüestionaris amb llapis, utilitzant qualsevol color excepte el negre i assenyalant l'opció amb un cercle.
- Repassar el qüestionari una vegada emplenat i confirmeu que **no quedin preguntes sense resposta**.
- Anoteu a Incidències qualsevol informació addicional que completi la informació del "*check list*"

NOTES

Abreviatures	N/A: No Aplica
---------------------	----------------