

AENOR

Certificado Marca AENOR N de Servicio de Transporte Público de Pasajeros

(Basado en la Norma UNE-EN 13816)

El certificado Marca AENOR N de Servicio de Transporte Público de Pasajeros se basa en la Norma europea UNE-EN 13816. *Transporte Público de Pasajero*. Su principal objetivo es acercar los sistemas de calidad al transporte público, poniendo especial atención en las necesidades y expectativas de los usuarios.

Las empresas certificadas por AENOR con la Norma UNE-EN 13816 cumplen unos compromisos de calidad muy concretos y específicos en distintos ámbitos que afectan directamente al viajero, entre los que se encuentran el Confort (asientos, espacio, desempeño del conductor, limpieza, grado de ocupación); Seguridad (prevención de siniestros); Tiempo (horarios, frecuencias, fiabilidad, regularidad); Atención al viajero (relación con el cliente, satisfacción, reclamaciones); Información al público (en taquillas, paradas) o Impacto ambiental (emisiones contaminantes, ruido o consumos).

Para obtener este certificado, AENOR realiza diversas auditorías. Entre ellas, se encuentra aquella basada en el procedimiento del 'cliente misterioso', que consiste en que el auditor se hace pasar por un cliente cualquiera sin dar a conocer su identidad para comprobar si la compañía de transporte público de pasajeros cumple con los requisitos contemplados en la norma.

AENOR tiene vigentes cerca de 200 certificados de Marca N de Servicio de Transporte Público de Pasajeros.