norma española

UNE 152001-1

Marzo 2007

TÍTULO

Transporte público de pasajeros

Guía para establecer una calidad de servicio de referencia en la aplicación de la Norma UNE-EN 13816

Parte 1: Transporte regular de largo recorrido por carretera

Public passenger transport. Guidelines on the application of UNE- EN 13816 to establish a service quality reference. Part 1: Regular long-distance transport by road.

Transport public de voyageurs. Guide pour établir une qualité de service de référence pour l'application de l'UNE-EN 13816. Partie 1: Transport routier service régulier de grande distance.

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 152 *Logística y Transporte* cuya Secretaría desempeña FUNDACIÓN ICIL.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 152001-1

Editada e impresa por AENOR
Depósito legal: M 14161:2007

© AENOR 2007
Reproducción prohibida

LAS OBSERVACIONES A ESTE DOCUMENTO HAN DE DIRIGIRSE A:
AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación
C Génova, 6
28004 MADRID-España
Teléfono 91 432 60 00
Fax 91 310 40 32

22 Páginas

Grupo 11

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta guía proporciona propuestas para los criterios de calidad que permiten establecer una calidad servicio de referencia aceptable para la aplicación de la Norma UNE-EN 13816 al transporte público de pasajeros en trasporte de largo recorrido regular de uso general por carretera.

Si bien la unidad mínima de aplicación de esta guía es una línea del tipo de transporte mencionado, aquellos operadores que sean responsables de distintas líneas deberían fijar compromisos de calidad de servicio equiparables entre las distintas líneas que operan. De esta forma se evitará crear confusión el la calidad de servicio percibida por el usuario asociada a un operador.

2 NORMAS PARA CONSULTA

Los documentos que se citan a continuación son indispensables para la aplicación de esta norma. Únicamente es aplicable la edición de aquellos documentos que aparecen con fecha de publicación. Por el contrario, se aplicará la última edición (incluyendo cualquier modificación que existiera) de aquellos documentos que se encuentran referenciados sin fecha.

UNE-EN 13816 *Transporte. Logística y servicios. Transporte público de pasajeros. Definición de la calidad del servicio, objetivos y mediciones.*

UNE-EN 14001 *Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. (ISO 14001:2004)*

UNE-EN 15140 *Transporte público de pasajeros. Requisitos básicos y recomendaciones para sistemas de medición de la calidad de servicio prestado.*

UNE 139803 *Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web.*

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 152001-1