



Società Trasporti Provinciale

TABELLA 1 - F.Q.: SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Incidentalità Automezzi (1)	N. morti/aut.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ aut.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. sinistri/ aut.*Km x 10 ⁶	17,36	18,17	18,19	aziendale
Incidentalità Passiva (2)	N. morti/ viagg.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ viagg.*Km x 10 ⁶	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. sinistri/ viagg.*Km x 10 ⁶	5,39	2,07	1,09	aziendale
Vetustà automezzi	N° bus superiore a 10 anni	134	102	103	aziendale
	N° bus tra 5 e 10 anni	2	2	1	aziendale
	N° bus inferiore a 5 anni	3	35	35	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	23,23	24,31	14,47	intervista
	di cui % molto soddisfatti	47,49	48,58	31,14	intervista

1) Incidentalità automezzi = Numero Morti per sinistro/percorrenza consuntiva.

2) Incidentalità passiva = Numero morti a bordo dei mezzi/n° viaggiatori*viaggio medio.

TABELLA 2 - F.Q.: SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Denunce Furti Danni molestie	% denunce/viaggiatori	0	0	0	aziendale
Azioni deterrenti	% soddisfatti	30	30	30	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	91,03	95,12	89,76	Intervista/sondaggio
	di cui % molto soddisfatti	56,21	63,2	39,94	aziendale

Numero R.E.A. 345517 – Registro Imprese n. 712904/1996 CCIAA Bari
Capitale Sociale € 4.648.140,00 i.v. - C.F. e P.I. 04914290723

Sede Legale:

Via Barletta,156 – 76125 TRANI (BT)
Tel. 080 9752672
Fax 0883.588161
e-mail: stptrani@stpspa.it
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

UNI EN ISO 14001:2015



SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE CERTIFICATO

BS OHSAS 18001:2007



SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATO

Direzione:

Viale Lovri, 22 – 70132 BARI (BA)
Tel.080.5058229 – 080.5058280
Fax 080.5058184
e-mail: stpbari@stpspa.it
pec: segreteria.bari@pec.stpspa.it

82
f



Società Trasporti Provinciale

TABELLA 3 - F.Q.: REGOLARITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Territorio servito	Popolazione servita/Kmq territorio	320	320	320	Istat
Regolarità del servizio	% corse effettuate/programmate	99,99	99,99	99,99	aziendale
Distanza media fermate	Corse programmate (metri)	4.000	4.000	4.000	aziendale
Velocità commerciale	Km/h	42,6	38,0	37,95	aziendale
Puntualità nelle ore di punta	% autobus in orario (0-5')	90	93,75	90	aziendale
	% autobus in orario (-10')	5	3,125	5	aziendale
	% autobus in ritardo (-20')	5	3,125	5	aziendale
Puntualità nelle ore di stanca	% autobus in orario (0-5')	97	97	97	aziendale
	% autobus in ritardo (6' -15')	3	3	3	aziendale
Percezione regolarità	% soddisfatti	85,95	72,22	87,17	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	37,04	68,75	34,45	Intervista

Numero R.E.A. 345517 – Registro Imprese n. 712904/1996 CCIAA Bari
Capitale Sociale € 4.648.140,00 i.v. - C.F. e P.I. 04914290723

Sede Legale:

Via Barletta,156 – 76125 TRANI (BT)
Tel. 080 9752672
Fax 0883.588161
e-mail: stptrani@stpspa.it
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

UNI EN ISO 14001:2015



SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE CERTIFICATO

BS OHSAS 18001:2007



SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATO

Direzione:

Viale Lovri, 22 – 70132 BARI (BA)
Tel.080.5058229 – 080.5058280
Fax 080.5058184
e-mail: stpbari@stpspa.it
pec: segreteria.bari@pec.stpspa.it



Società Trasporti Provinciale

**TABELLA 4 - F.Q.: FREQUENZA CORSE ORDINARIE
(PERIODO INVERNALE SCOLASTICO)**

AUTOLINEA/TRATTA	DURATA DEL SERVIZIO		DURATA DEL SERVIZIO	
	ANDATA	FREQUENZA MINIMA	RITORNO	FREQUENZA MINIMA
Bari-Molfetta	4.45 – 22.10	25	5.15 – 21.55	20
Bari-Trani	4.45 – 22.15	30	4.45 – 21.00	30
Bari-Barletta	5.00 – 21.05	35	5.55 – 21.00	30
Bari-Canosa di P.	5.35 – 19.55	80	6.00 – 19.30	65
Bari-Cerignola	5.35 – 18.25	110	5.40 – 18.05	110
Bari-Margherita	4.45 – 17.45	100	9.10 – 20.40	90
Bari-Spinazzola	6.10 – 19.15	135	5.50 – 17.00	100
Andria-Trani	6.05 – 22.35	40	5.30 – 22.15	40
Ruvo-Molfetta	6.00 – 20.30	45	6.00 – 21.10	40
Terlizzi-Molfetta	6.10 – 20.40	30	6.20 – 21.30	35
Bitonto-Adelfia	5.50 – 19.30	120	6.55 – 18.00	100
Bitonto-Grumo	5.50 – 20.40	60	6.20 – 19.55	60
Bitonto-Molfetta	5.45 – 20.30	45	6.00 – 21.10	50
Bitonto-Toritto	6.35 – 13.40	145	7.05 – 14.20	150
Mola-Conversano	6.40 – 19.20	70	7.10 – 19.50	60
Bari – Mola	6.45 – 20.15	55	6.00 – 20.20	50
Mola-Rutigliano	6.20 – 18.30	70	7.05 – 19.05	70
Gioia-Altamura	7.20 – 14.30	180	7.05 – 12.50	115
Altamura-Poggiorsini	6.15 – 13.35	150	7.10 – 14.30	150
Gravina - Taranto	4.35 – 20.25	90	7.30 – 23.30	90
Molfetta - Taranto	4.15 – 19.45	90	7.30 – 23.25	90

TABELLA 5 - F.Q.: PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Pulizia ordinaria interna	frequenza in giorni	giornaliera	giornaliera	giornaliera	aziendale
Pulizia ordinaria esterna	frequenza in giorni	ogni 7gg	ogni 7gg	ogni 7gg	aziendale
Pulizia straordinaria	frequenza in giorni	Mensile	Mensile	Mensile	aziendale
Percezione livello pulizia	% soddisfatti	57,73	56,25	62,97	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	30,93	26,39	13,72	Intervista

Numero R.E.A. 345517 – Registro Imprese n. 712904/1996 CCIAA Bari
Capitale Sociale € 4.648.140.00 i.v. - C.F. e P.I. 04914290723

Sede Legale:

Via Barletta, 156 – 76125 TRANI (BT)
Tel. 080 9752672
Fax 0883.588161
e-mail: stptrani@stpspa.it
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

UNI EN ISO 14001:2015



SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE CERTIFICATO

BS OHSAS 18001:2007



SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATO

Direzione:

Viale Lovri, 22 – 70132 BARI (BA)
Tel. 080.5058229 – 080.5058280
Fax 080.5058184
e-mail: stpbari@stpspa.it
pec: segreteria.bari@pec.stpspa.it



Società Trasporti Provinciale

TABELLA 6 - F.Q.: COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Affollamento	<u>Posti*Km offerti totali</u> viaggiatori*Km	5,45	5,45	5,28	aziendale
Affollamento	<u>posti-Km offerti seduti</u> viaggiatori*Km	3,89	3,89	3,11	aziendale
Climatizzazione	mezzi dotati	107	130	130	aziendale
Accesso facilitato	n. Mezzi totali	43	76	73	aziendale

TABELLA 7 - F.Q.: SERVIZI AGGIUNTIVI - VENDITA BIGLIETTI A BORDO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Servizio vendita a bordo titoli	% soddisfatti	84,91	77,38	76,85	intervista
	di cui % molto soddisfatti	48,81	40,02	29,63	Intervista

TABELLA 8 - F.Q.: SERVIZI PER VIAGGIATORI CON HANDICAP

NUMERO VIAGGIATORI CON HANDICAP	NUMERO AUTOBUS
3	73

Numero R.E.A. 345517 – Registro Imprese n. 712904/1996 CCLAA Bari
Capitale Sociale € 4.648.140,00 i.v. - C.F. e P.I. 04914290723

Sede Legale:

Via Barletta,156 – 76125 TRANI (BT)
Tel. 080 9752672
Fax 0883.588161
e-mail: stptrani@stpspa.it
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it

UNI EN ISO 9001:2015



SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

UNI EN ISO 14001:2015



SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE CERTIFICATO

BS OHSAS 18001:2007



SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATO

Direzione:

Viale Lovri, 22 – 70132 BARI (BA)
Tel.080.5058229 – 080.5058280
Fax 080.5058184
e-mail: stpbari@stpspa.it
pec: segreteria.bari@pec.stpspa.it



Società Trasporti Provinciale

TABELLA 9 - F.Q.: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Tempestività di informazione	Tempo medio (anche tel.)	< 5'	< 5'	< 5'	aziendale
	Tempo medio sui disservizi	50'	50'	50'	aziendale
	Fascia oraria operatività	1320'	1320'	1320'	aziendale
Diffusione orari alle fermate	% <u>paline con orari</u> / paline totali	100	100	100	aziendale
Percezione livello informazione	% soddisfatti	85,15	82,64	67,42	intervista
	di cui % molto soddisfatti	51,62	59,03	27,13	Intervista

TABELLA 10 - F.Q.: ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Percezione livello (aspetti di presentabilità riconoscibilità e comportamento)	% soddisfatti	93,14	93,76	98,31	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	70,15	77,09	60,57	Intervista

TABELLA 11 - F.Q.: LIVELLO SERVIZIO DI SPORTELLO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2018	2019	2020	
Punti vendita territorio	n. punti/comuni serviti	3,21	3,27	3,46	aziendale
Raccolta reclami	in giorni	7	7	7	aziendale
Riscontro reclami	in giorni	9,45	16,61	6,13	aziendale
Percezione livello sportello	% soddisfatti	86,87	86,81	78,07	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	56,29	56,96	31,58	Intervista

Numero R.E.A. 345517 – Registro Imprese n. 712904/1996 CCIAA Bari
Capitale Sociale € 4.648.140,00 i.v. - C.F. e P.I. 04914290723

Sede Legale:

Via Barletta,156 – 76125 TRANI (BT)
Tel. 080 9752672
Fax 0883.588161
e-mail: stptrani@stpspa.it
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it



Direzione:

Viale Lovri, 22 – 70132 BARI (BA)
Tel.080.5058229 – 080.5058280
Fax 080.5058184
e-mail: stpbari@stpspa.it
pec: segreteria.bari@pec.stpspa.it