



Società Trasporti Provinciale

**TABELLA 1 - F.Q.: SICUREZZA DEL VIAGGIO**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2019	2020	2021	
Incidentalità Automezzi (1)	N. morti/aut.*Km x 10 <sup>6</sup>	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ aut.*Km x 10 <sup>6</sup>	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. sinistri/ aut.*Km x 10 <sup>6</sup>	18,17	18,19	10,3	aziendale
Incidentalità Passiva (2)	N. morti/ viagg.*Km x 10 <sup>6</sup>	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. feriti/ viagg.*Km x 10 <sup>6</sup>	0,00	0,00	0,00	aziendale
	N. sinistri/ viagg.*Km x 10 <sup>6</sup>	2,07	1,09	5,41	aziendale
Vetustà automezzi	N° bus superiore a 10 anni	102	103	103	aziendale
	N° bus tra 5 e 10 anni	2	1	1	aziendale
	N° bus inferiore a 5 anni	35	35	35	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	24,31	14,47	96,08	intervista
	di cui % molto soddisfatti	48,58	31,14	65,03	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
		2019	2020	2021	
Denunce Furti Danni molestie	% denunce/viaggiatori	0	0	0	aziendale
Azioni deterrenti	% soddisfatti	30	30	30	aziendale
Percezione sicurezza	% soddisfatti	95,12	89,76	99,51	Intervista/sondaggio
	di cui % molto soddisfatti	63,2	39,94	93,63	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  
Tel. 080 9752672  
Fax 0883.588161  
e-mail: stptrani@stpspa.it  
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it



UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015



UNI ISO 45001:2018

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 3 - F.Q.: REGOLARITA' DEL SERVIZIO

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2019	2020	2021	
Territorio servito	Popolazione servita/Kmq territorio	320	320	320	Istat
Regolarità del servizio	% corse effettuate/programmate	99,99	99,99	91,00	aziendale
Distanza media fermate	Corse programmate (metri)	4.000	4.000	4.000	aziendale
Velocità commerciale	Km/h	38,0	37,95	38,01	aziendale
Puntualità nelle ore di punta	% autobus in orario (0-5')	93,75	90	91	aziendale
	% autobus in orario (-10')	3,125	5	5	aziendale
	% autobus in ritardo (-20')	3,125	5	4	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	72,22	87,17	91,30	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	68,75	34,45	67,28	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  
Tel. 080 9752672  
Fax 0883.588161  
e-mail: stptrani@stpspa.it  
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it

SISTEMI DI  
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015

SISTEMA DI GESTIONE  
SICUREZZA CERTIFICATO



UNI ISO 45001:2018

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
		2019	2020	2021	
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	56,25	62,97	70,10	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	26,39	13,72	34,31	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  
Tel. 080 9752672  
Fax 0883.588161  
e-mail: stptrani@stpspa.it  
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it



UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015



UNI ISO 45001:2018

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
		2019	2020	2021	
Affollamento	<u>Posti*Km offerti totali</u> viaggiatori*Km	5,45	5,28	3,07	aziendale
Affollamento	<u>posti-Km offerti seduti</u> viaggiatori*Km	3,89	3,11	1,99	aziendale
Climatizzazione	mezzi dotati	130	130	130	aziendale
Accesso facilitato	n. Mezzi totali	76	73	76	aziendale

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2019	2020	2021	
Servizio vendita a bordo titoli	% soddisfatti	77,38	76,85	85,71	intervista
	di cui % molto soddisfatti	40,02	29,63	85,71	Intervista

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

NUMERO VIAGGIATORI CON HANDICAP	NUMERO AUTOBUS
3	76

**TABELLA 9 - F.Q.: INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2019	2020	2021	
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	82,64	67,42	80,56	intervista
	di cui % molto soddisfatti	59,03	27,13	40,69	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  
Tel. 080 9752672  
Fax 0883.588161  
e-mail: stptrani@stpspa.it  
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it



UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015



UNI ISO 45001:2018

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2019	2020	2021	
Percezione livello (aspetti di presentabilità riconoscibilità e comportamento)	% soddisfatti	93,76	98,31	98,41	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	77,09	60,57	73,53	Intervista

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

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2019	2020	2021	
Punti vendita territorio	n. punti/comuni serviti	3,27	3,46	3,30	aziendale
Raccolta reclami	in giorni	7	7	7	aziendale
Riscontro reclami	in giorni	16,61	6,13	4,08	aziendale
Percezione livello sportello	% soddisfatti	86,81	78,07	91,18	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	56,96	31,58	66,18	Intervista

**TABELLA 12 - F.Q.: INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2019	2020	2021	
Portale Infomobilità	% soddisfatti	77,43	84,36	89,39	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	45,69	43,58	25,76	Intervista
Titoli di viaggio elettronici	% soddisfatti	85,97	93,83	61,90	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	50,64	43,04	38,10	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  
Tel. 080 9752672  
Fax 0883.588161  
e-mail: stptrani@stpspa.it  
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015

SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA CERTIFICATO



UNI ISO 45001:2018

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 13 - F.Q.: GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2019	2020	2021	
Coincidenze con altre Modalità di trasporto	% <u>n. corse intermodali</u> n. corse totali	40	40	40	aziendale
Percezione livello integrazione	% soddisfatti	77,94	57,71	55,88	Intervista
	di cui % molto soddisfatti	41,44	18,61	37,25	Intervista

**TABELLA 14 - F.Q.: ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

INDICATORE DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD			MODALITA' DI RILEVAMENTO
		2019	2020	2021	
Combustibile a basso Tenore di zolfo	% consumi	0	0	0	aziendale
Mezzi elettrici o ibridi	Ore servizio/totale /totale	0	0	0	aziendale
Mezzi alimentati con Combustibili alternativi	% <u>mezzi alimentati</u> mezzi totali	0	0	0	aziendale
EURO 3		29	29	29	aziendale
EURO 4		//	//	//	aziendale
EURO 5		32	32	32	aziendale
EURO 6		35	35	35	aziendale
Percezione livello ambientale	% molto soddisfatti	n.i.	n.i.	n.i.	aziendale
	% soddisfatti	n.i.	n.i.	n.i.	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  
Tel. 080 9752672  
Fax 0883.588161  
e-mail: stptrani@stpspa.it  
pec: segreteria.trani@pec.stpspa.it

SISTEMI DI  
GESTIONE CERTIFICATI

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015

SISTEMA DI GESTIONE  
SICUREZZA CERTIFICATO

**CQY**  
CERTIQUALITY

UNI ISO 45001:2018

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