

**Matricea cerințelor / caracteristicilor de calitate în cazul unui serviciu public
"STATIE CENTRALA DE TRANSPORT LOCAL"**

Nr. crt.	Grupe de caracteristici	Caracteristici	Subgrupe	Ierarhizarea grupelor de caracteristici	Ierarhizarea caracteristicilor în cadrul grupei	Ierarhizarea analitică a caracteristicilor	Scorecard (gradul de maturitate)										TOTAL	Valoare așteptată	
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Evaluare calitate primită		
1	1. Serviciul de baza	Spatiul fizic si autobuzul vor trebui sa intruneasca conditiile adecvate, atat pentru parcare, cat si pentru accesul si nevoile calatorilor																	
2																			
3		Soferul autobuzului va deschide usile acestuia si portbagajul																	
4		Soferul va controla biletele calatorilor inainte de urcarea lor in autobuz																	
5		Soferul va raspunde cu amabilitate la toate intrebarile care i se pun																	
6		Soferul va fi imbracat adecvat in uniforma																	
7		Autobuzul va ajunge la peronul sau cu cel putin 15 minute inainte de ora de plecare si atunci va deschide usile																	
8		Autobuzul va pleca la ora exacta																	
9		Serviciul de informatii va anunta calatorii in limba romana si engleza ca autobuzul de pe ruta "... " este gata de plecare si ii va ruga sa ia loc																	
10		Soferul ii va ajuta pe calatori sa se instaleze la locurile lor , daca au o oarecare dificultate																	
SUBTOTAL		x		-															
11	2. Servicii periferice	Informatie																	
22		Vanzare de bilete																	
30		Bar si restaurant																	
43		Bar																	
48		Chioscul de presa si locurile comerciale																	
56		Salile de asteptare																	
59		Carucioarele de transport																	
63		Instalatia de difuzare																	
69	Statia de taxiuri																		
SUBTOTAL		x		-															
20	3. Informatii utile	Cursele de avion în țară și străinătate și agenții de voiaj																	
21		Trenuri rapide și intercity între principalele orașe și agenții de voiaj																	
22		Distanța în kilometri între principalele orașe și agenții de voiaj																	
23		Distanța București și principalele orașe europene																	
SUBTOTAL		x		-															
TOTAL			1000	1000															