

Standard di qualità secondo le previsioni dell'allegato I alla Circolare ENAC GEN 02 dell'8 luglio 2008

SOGAER si pone l'obiettivo di rispettare i seguenti standard di qualità:

FATTORE QUALITA'	INDICATORE	TARGET
1. Efficienza dei servizi di assistenza		
Per passeggeri in partenza prenotati	Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10 minuti 90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20 minuti 100% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 30 minuti
Per passeggeri in partenza non prenotati	Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, da uno dei punti designati dell'aeroporto, una volta notificata la propria presenza	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 25 minuti
Per passeggeri in arrivo prenotati	Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 5 minuti 90% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 10 minuti 100% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 20 minuti
Per passeggeri in arrivo non prenotati	Tempo di attesa per ricevere l'assistenza, nel punto gate/aeromobile, rispetto allo sbarco dell'ultimo passeggero	80% dei passeggeri non dovrebbe attendere più di 25 minuti
In generale	Numero di passeggeri che raggiungono l'aeromobile in tempo per il preimbarco e la partenza rispetto al numero totale dei passeggeri che hanno richiesto l'assistenza	100%
2. Sicurezza per la persona (safety)		
	Esistenza di procedure per garantire l'utilizzo di equipaggiamenti adeguati e in buono stato in ogni operazione (procedure di acquisizione, verifica e impiego corretto in ogni operazione)	in questo caso non si può stabilire un target numerico, ma bisogna verificare che esistano le procedure sopra indicate e che siano efficaci e seguite
	Esistenza di procedure per garantire l'impiego di personale adeguatamente formato per ogni servizio di assistenza (in condizioni normali e di emergenza)	in questo caso non si può stabilire un target numerico, ma bisogna verificare che esistano le procedure sopra indicate e che siano efficaci e seguite
3. Informazioni presso i punti vendita		
	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	questo numero deve tendere al 100%
	Completezza: numero dei servizi disponibili, delle eventuali restrizioni e condizioni per cui esistono istruzioni e informazioni accessibili rapportato al numero totale	questo numero deve tendere al 100%
4. Informazioni in aeroporto		
	Accessibilità: numero delle informazioni essenziali accessibili a disabilità visive, uditive e motorie rapportato al numero totale delle informazioni essenziali	questo numero deve tendere al 100%
	Completezza: numero dei servizi disponibili, delle eventuali restrizioni e condizioni per cui esistono istruzioni e informazioni accessibili rapportato al numero totale	questo numero deve tendere al 100%
5. Comunicazione con i passeggeri		
	Numero delle risposte nei tempi stabiliti rispetto al numero delle richieste di informazione	questo numero deve tendere al 100%
	Numero dei reclami rispetto al traffico totale di passeggeri disabili e di passeggeri con mobilità ridotta	questo numero deve tendere a 0%