



# Carta de serveis de Metro Barcelona 2021



Transports  
Metropolitans  
de Barcelona

Navas

1115

# Presentació de TMB

**Transports Metropolitans de Barcelona (TMB)** és la denominació comuna de les empreses **Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA** i **Transports de Barcelona, SA**, que gestionen les xarxes de metro i d'autobusos de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

També inclou l'empresa **Projectes de Servei i Mobilitat, SA**, que gestiona el telefèric de Montjuïc; **Transports Metropolitans de Barcelona, SL**, que gestiona productes tarifaris; i altres serveis de transport, així com la Fundació TMB, que vetlla pel patrimoni històric de TMB i promou els valors del transport públic a través d'activitats socials i culturals.

TMB dona servei a la ciutat de Barcelona i a deu municipis més de l'Àrea Metropolitana. És el principal operador de transport públic de Catalunya, i una empresa de transport i de mobilitat ciutadana referent a Europa i a tot el món.





## Presentació de TMB

El **servei de metro i de bus** que presta TMB té com a objectiu garantir el dret a la mobilitat de la ciutadania i fer-lo compatible amb els principis de desenvolupament sostenible, de protecció del medi ambient, de millora de la qualitat de vida i de contribució a l'equitat social. En definitiva, TMB vol oferir un transport públic excel·lent, segur i modern. Un compromís que es fonamenta en la vocació de servei, en el desenvolupament d'uns estàndards de qualitat exigents i en la voluntat permanent de millora.

En aquesta línia, **Metro Barcelona** treballa en polítiques de qualitat del servei adreçades a la millora de la seva gestió i a donar resposta a les expectatives i necessitats de les persones usuàries. El resultat d'aquest compromís és l'obtenció de les certificacions en totes les seves activitats i serveis.

La publicació de la **carta de serveis de Metro Barcelona** vol donar a conèixer amb més detall els compromisos que aquesta organització té amb la ciutadania i amb la seva clientela.

# Presentació Metro

La **Xarxa de Metro de Barcelona**, que disposa de 8 línies (5 de convencionals i 3 d'automàtiques) i integra el servei del Funicular de Metro Barcelona, vol continuar liderant la mobilitat a Catalunya. Som un referent en termes de satisfacció de les expectatives de la ciutadania de l'àrea metropolitana de Barcelona, com va indicar-ho la darrera Enquesta de serveis municipals, que el posiciona, juntament amb les biblioteques, com el servei públic més valorat de Catalunya.

L'**estudi anual de percepció del client (EPC)** desenvolupat l'any 2020 va atorgar una nota de 7,86 sobre 10 al servei de metro, que suposa el valor més elevat de tota la trajectòria. Els aspectes més ben valorats han estat la rapidesa, la connexió amb altres línies i transports i el bon funcionament de les màquines de venda i validació.

**Metro de Barcelona** és reconegut internacionalment com un model d'eficiència, que cerca l'optimització i la millora contínua dels seus processos. Tot això, gràcies a un equip de persones compromès i implicat i una organització en la qual els valors com la participació i la motivació són ben presents.

A **Metro de Barcelona** sabem que no només cal satisfer aquesta necessitat de transport amb seguretat, fiabilitat, accessibilitat i confort, sinó que a més cal potenciar els serveis de valor afegit per a la nostra clientela i millorar la seva experiència de viatge.





## Presentació Metro

Així mateix, a **Metro de Barcelona** tenim en gran consideració el context sociocultural en el qual ens emmarquem. Formem part d'una ciutat moderna i cosmopolita com és Barcelona, i les nostres instal·lacions i equipaments han de reflectir aquesta realitat.

Per tant, procurem especialment d'estar a la avantguarda dels avenços tecnològics i les últimes tendències, per tal d'aconseguir l'excel·lència en la nostra prestació del servei, així com en la resta d'aspectes relacionats amb la qualitat del manteniment, que ens permetrà guanyar el reconeixement que el metro d'una ciutat com la nostra ha de tenir.

Per últim, la nostra activitat empresarial es desenvolupa de manera respectuosa amb el medi ambient, seguint polítiques estrictes d'estalvi energètic i contribuint al desenvolupament sostenible, tant a escala social com econòmica.

# Missió, visió i valors de TMB

## Missió de TMB (per què existim)

Oferir serveis integrals de mobilitat, inclosos els de metro i autobusos, que:

- Contribueixin a la millora de la mobilitat ciutadana i al desenvolupament sostenible.
- Garanteixin als ciutadans la prestació d'un servei excel·lent.
- Potenciïn les polítiques d'igualtat d'oportunitats i responsabilitat social.
- Utilitzin els recursos públics de forma eficient.





# Missió, visió i valors de TMB

## Visió de TMB (què volem ser)

TMB vol ser una empresa de mobilitat ciutadana referent al món:

- Per la seva gestió integrada de serveis a la ciutadania, de metro i autobusos i altres modes i serveis de mobilitat.
- Pel seu compromís amb la sostenibilitat urbana i el medi ambient.
- Per la qualitat tècnica que ofereix i per la qualitat percebuda pel ciutadà i els seus grups d'interès.
- Per l'eficiència dels seus processos i l'optimització en l'ús dels recursos.
- Per la innovació i l'aplicació eficient de la tecnologia com a palanca de millora del servei.
- Pels valors que projecten els empleats en el seu comportament i l'excel·lència de la seva feina.
- Pel seu compromís amb la societat, amb els ciutadans, amb els grups d'interès i amb els mateixos treballadors.

# Missió, visió i valors de TMB

## Valors de TMB

Els valors que guien l'activitat de TMB són essencials per a complir el seu compromís amb la societat: treballadors, ciutadania i grups d'interès:

1. Vocació de servei públic i servei excel·lent.
2. Gestió eficient.
3. Comportament socialment responsable.
4. Valors d'igualtat d'oportunitats, diversitat, integritat, honestedat i respecte.
5. Transparència.
6. Compromís.
7. Lideratge i treball en equip.
8. Reconeixement, equitat i creixement personal i professional.
9. Ambició innovadora, d'avantguarda tecnològica i millora constant.







# Món TMB

TMB promou la millora contínua en la prestació d'un servei essencial per a la ciutadania assumint els reptes de futur que generen els canvis. Són criteris fonamentals de la gestió la **cultura de la innovació, la millora constant, el rigor i la transparència**.

El nostre objectiu principal és esdevenir una empresa pública de referència. Amb aquest objectiu, TMB impulsa tots els seus programes d'actuació, la protecció del medi ambient, l'estalvi d'energia, la promoció de la inclusió social i l'impuls de les polítiques d'accessibilitat, vectors d'una mobilitat sostenible i inclusiva.

En aquest camp és important destacar els projectes i col·laboracions que duem a terme en aspectes tan importants com:

## Medi ambient

TMB desenvolupa la seva activitat tenint cura del medi ambient i aposta per construir una ciutat més sostenible i respectuosa amb l'entorn per a tota la ciutadania.

En el marc d'aquest compromís, disposem d'unes polítiques ambiental, energètica i de compra verda que ens serveixen de base per a la definició i realització d'accions i projectes encaminats a reduir els impactes ambientals que generem, fent compatible el desenvolupament de les nostres activitats amb el nivell de compromís ambiental que la societat demana i, més concretament, que demana la ciutadania de l'àrea de Barcelona.



# Món TMB

## Accessibilitat

A TMB, a través del *Pla director d'accessibilitat*, hem definit les línies estratègiques i operatives d'actuació per aconseguir la plena accessibilitat en tots els vessants dels serveis oferts. Per tal d'aconseguir-ho, hem implementat un **sistema de gestió denominat Codi Operatiu**, que garanteix treballar de manera transversal l'accessibilitat del servei de transport i l'eliminació de les barreres físiques, de comunicació i d'actitud a tota la xarxa de TMB.

## Equitat de gènere

TMB té el compromís d'avançar en l'equitat de gènere, promovent i visibilitzant el nostre compromís amb la lluita contra les discriminacions de gènere i inspirant-se en els patrons de mobilitat sostenible de les dones, que a més representen la major part de persones usuàries de TMB. A més, volem respondre a la mobilitat quotidiana de les persones, atenent a la mobilitat de les cures, millorant la interconnectivitat i el transport de les persones i canviant l'enfocament històricament androcèntric de les polítiques de mobilitat, i recentrar la mirada per a respondre a la mobilitat quotidiana en la seva complexitat, entenent la diversitat d'activitats de la vida quotidiana de les persones, més enllà de la seva mobilitat laboral. El nostre compromís amb l'equitat de gènere també requereix incrementar la participació de dones en les polítiques de TMB, tant la de les usuàries com la de les treballadores.

# Món TMB

## Seguretat

TMB es compromet a adreçar la seguretat ampliant aquest concepte des d'una perspectiva de gènere interseccional. Això implica anar més enllà de l'actual concepte de seguretat en la mobilitat i analitzar com les violències contra les dones i altres agressions racistes, contra persones del col·lectiu LGTBI o contra persones amb diversitat funcional condicionen les percepcions de seguretat de les persones dependent de la seva identitat de gènere i limiten el dret de les dones i persones amb identitat no binària a una mobilitat lliure i autònoma.

## Fundació TMB

La Fundació TMB és una entitat sense ànim de lucre creada l'any 2010 que vetlla per la conservació i la difusió del patrimoni històric i cultural de TMB. També promou accions de caràcter social que fomenten la inclusió, l'accessibilitat, la sostenibilitat, la cooperació, la solidaritat i els valors del transport públic com a opció sostenible.

Els objectius que persegueix la Fundació TMB a través de les seves actuacions s'engloben en diferents programes:

- L'impuls d'accions que afavoreixin la inclusió de tots els col·lectius i garanteixin l'accessibilitat universal al transport públic per a tothom.
- El desenvolupament de projectes socials, culturals, educatius i cívics, així com de promoció i preservació del patrimoni històric i documental de TMB.



# Món TMB

## **TMB Cultura**

TMB Cultura engloba totes les actuacions i col·laboracions que fem a TMB amb el propòsit clar de fer costat a la cultura i l'art, apropant-la a totes les persones usuàries durant els seus desplaçaments.

## **TMB Educa**

TMB Educa és el projecte educatiu de TMB que obre les nostres portes a les escoles i promou, entre els nens i nenes, els valors socials, culturals i mediambientals del transport públic.

Dissenyem activitats perquè escoles i grups específics puguin conèixer com funciona el transport públic i fem que el transport de persones sigui un mitjà educatiu.



# Món TMB

## **Patrimoni històric**

El patrimoni històric i cultural de Metro Barcelona és una finestra oberta a la història del transport públic de Barcelona. Aquest patrimoni permet conèixer l'evolució de la ciutat al ritme del seu transport públic.

Treballem per la restauració i la conservació dels nostres vehicles, les instal·lacions i l'arxiu gràfic i documental.

## **Cooperació i solidaritat**

El *Pla director de cooperació i solidaritat* és el document que expressa el compromís de TMB de treballar en el camp de l'acció social, a partir de diversos programes d'actuació diferents orientats a estendre la cultura de la cooperació i la solidaritat dins la companyia.



## Informació de contacte amb l'empresa

Carrer 60, 21-23, sector A  
Polígon industrial de la Zona Franca  
08040 Barcelona  
Tel.: 93 298 70 00

[www.tmb.cat](http://www.tmb.cat)



# Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

## Xarxa de Metro

A Metro de Barcelona disposem de vuit línies (cinc línies convencionals i tres d'automàtiques) i també integrem en el nostre servei el Funicular de Montjuïc.

En total, són **161 estacions** i més de **162 trens** funcionant en hora punta.  
(Dades a 31-12-2020)

Metro	Longitud (km)	Nombre d'estacions	Trens en hora punta	Interval de pas en hora punta
L1	20,2	30	34	2'56"
L2	12,8	18	20	3'15"
L3	17,8	26	26	3'23"
L4	16,5	22	20	3'51"
L5	18,6	26	35	2'34"
L9 Nord L10 Nord	10,4	12	6/4	6'04"
L9 Sud L10 Sud	23,7	20	9/4	7'20"
L11	2,3	5	2	7'30"
Funicular de Montjuïc	0,7	2	2	10'00"
<b>Total xarxa</b>	<b>123,0</b>	<b>161</b>	<b>162</b>	

\* L9/10-Nord: En el tram comú, l'interval és de 3'02" (simètric)

\*\* L9/10-Sud: En el tram comú, l'interval és de 2'06" i 5'14" (asimètric)

# Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

## Servei de metro

El metro funciona cada dia en un horari de servei ampli i connecta Barcelona i vuit municipis més de la seva àrea metropolitana.

## Xarxa de Metro de Barcelona

### Horaris de servei de metro \*

Feiners (de dilluns a dijous), diumenges i festius entre setmana	<b>de 5.00 a 24.00 h</b>
Divendres i vigílies de festiu	<b>de 5.00 a 2.00 h</b>
Dissabtes i vigílies de l'1 de gener, 24 de juny, 15 d'agost i 24 de setembre	<b>servei continu</b>
24 de desembre	<b>tanca a les 23.00 h</b>





# Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

## Dades bàsiques a 31/12/2020

Places-km (milions)	17.268,33
Cotxes-km útils (milers)	92.895,64
Viatges (en milions)	217,93
Viatgers / cotxe-km útil	2,35
Viatgers-km (places-km/1.000)	63,10
Recorregut mitjà per viatge (km)	5,00

\* A causa de la pandèmia de la COVID-19, l'horari de servei de la Xarxa de Metro es pot veure modificat excepcionalment. Els horaris vigents es poden consultar al web corporativa de TMB: <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/horari-metro-bus>.





## Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

### **Centre Integrador de l'Operació (CIO)**

Funcionem tot l'any, les 24 hores del dia, i fem servir la tecnologia més avançada per a garantir el funcionament correcte de la xarxa de metro, tant de les línies convencionals actuals (L1, L2, L3, L4 i L5) com de les línies automàtiques sense conductor (L9/10 Nord, L9/10 Sud i L11).

Al CIO gestionem de manera integrada tots els recursos que intervenen en l'exploració de la xarxa de metro:

- circulació de trens
- assistència a les estacions
- operació d'energia
- informació a les persones usuàries

### **Seguretat de la Xarxa de Metro (SXM)**

Per a Metro de Barcelona, la seguretat constitueix un dels pilars bàsics sobre els quals descansa la fiabilitat i la confiança que la ciutadania de l'Àrea Metropolitana de Barcelona exigeix a un servei públic de mobilitat, i que la Llei ferroviària 4/2006 reconeix, a l'article 31.1, com a "d'interès general i essencial per a la ciutadania".

A SXM vetllem per aquesta seguretat en les seves tres vessants:

- seguretat relacionada amb la causalitat humana (Seguretat i Protecció Civil)
- seguretat tècnica o ferroviària (Seguretat Ferroviària)
- seguretat dels empleats i les empleades (Prevenició de Riscos Laborals)



# Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

## Seguretat i Protecció Civil

A la Unitat de Seguretat i Protecció Civil tenim la missió de gestionar, de forma centralitzada i amb visió de xarxa, els sistemes tècnics i els recursos humans assignats, amb la finalitat de protegir les persones i béns en l'àmbit de la seguretat i la protecció civil, en coordinació amb el Centre de Control de Metro. Dins la nostra estructura trobem els departaments següents:

- Departament d'Intervenció
- Departament de Protecció Civil
- Departament de Seguretat, del qual depèn la Unitat de Seguretat i Protecció Civil, en què prestem servei 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

## Seguretat Ferroviària

A la Unitat de Seguretat Ferroviària ens orientem a identificar i controlar els riscos lligats a l'activitat i als serveis prestats per Metro Barcelona, amb la finalitat de pal·liar-los i minimitzar-los per garantir la integritat dels empleats i les empleades, les persones usuàries i la seguretat del servei en general.

També procurem conscienciar l'organització en una cultura de seguretat ferroviària en què tots els recursos humans s'involucrin, d'acord amb les seves responsabilitats en aquesta matèria.

# Vocació de servei i serveis prestats per Metro Barcelona

## Prevenió de Riscos Laborals

La Direcció de Seguretat a la Xarxa de Metro impulsa la coordinació interna en matèria de prevenió de riscos laborals, d'acord amb el Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral, amb l'objectiu de dur a terme les activitats o prendre les mesures necessàries en totes les fases productives de Metro Barcelona, i amb la finalitat d'evitar o disminuir els riscos per a la salut derivats del treball i, així, incrementar la seguretat i la salut laborals.



## Drets i obligacions

Treballem per garantir el bon funcionament, la qualitat, la seguretat i l'accessibilitat dels nostres serveis de transport públic, i demanem a les persones usuàries que respectin les normes que regulen l'ús dels transports i la convivència entre les persones que diàriament utilitzen el metro.

Us convidem a veure amb més detall els drets i obligacions de les persones usuàries de Metro Barcelona fent clic a l'enllaç següent: [https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/com-es-viatja-en-metro.](https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/com-es-viatja-en-metro)

Sortida Comte d'Urgell 

M

TMB

JCDecaux

InfoTMB

**Coronavirus.** Informació plus TMB  
**Mesures per prevenir el contagi**  
 Medidas para prevenir el contagio

-  **Renteu-vos les mans sovint**  
Lávese las manos a menudo
-  **Feu servir mocadors de paper**  
Use pañuelos de papel desechables
-  **Eviteu compartir estris i objectes sense netejar-los degudament**  
Evite compartir utensilios y objetos sin limpiarlos debidamente
-  **En el moment d'esternudar, la boca i el nas amb la cara**  
Al estornudar, cúbrase la boca y la nariz con la cara interna del codo
-  **Respecteu la distància d'amb altres persones**  
Respete la distancia de seguridad con otras personas
-  **Utilitzeu mascareta per at en transport public**  
Utilice mascarilla para los viajes en transporte público

Per a més informació consulteu els canals oficials de TMB  
 Para más información consulte los canales oficiales de TMB  
[canalsalut.gencat.cat/](http://canalsalut.gencat.cat/)

 Transporte Metropolitan de Barcelona

## Compromís de qualitat i indicadors

A **Metro de Barcelona**, conscients de la importància d'oferir un alt nivell de qualitat en la prestació del servei de metro, treballem en polítiques de qualitat adreçades a la millora de la gestió del servei i, d'aquesta manera, poder donar resposta a les expectatives de les persones usuàries, cada vegada més exigents.

La implantació d'aquestes polítiques, decididament orientades a satisfer les necessitats de les persones usuàries, té el fruit final en l'obtenció de les certificacions ISO 9001, UNE 13816 i COVID en totes les activitats i serveis referents a la prestació del servei de metro.

Amb l'obtenció d'aquestes certificacions queda palès el compromís clar que a Metro Barcelona tenim amb la ciutadania i amb l'entorn en què operem, el qual es centra a satisfer les necessitats de les persones usuàries, així com en la utilització dels recursos d'una forma eficaç i eficient.

En línia amb aquests compromisos adquirits, publiquem, en un exercici d'informació i transparència, els nivells de qualitat del servei que Metro Barcelona ofereix amb la finalitat de complir amb les expectatives de les persones usuàries.

## Compromís de qualitat i indicadors

**La totalitat dels indicadors associats als compromisos definits a continuació formen part dels indicadors de gestió de Metro Barcelona i són auditats anualment per una entitat certificadora en les auditories d'ISO 9001, UNE 13816 i COVID.**

La pandèmia provocada pel virus de la COVID-19 ha suposat l'adopció d'una sèrie de mesures inèdites fins avui, com la necessitat de restringir els desplaçaments de les persones, que ha afectat directament la prestació del servei de les xarxes de transport públic.

TMB ha anat adaptant la seva oferta a les disposicions per a garantir la mobilitat essencial i donar el millor servei segons el grau de restricció de cada situació de l'estat d'alarma, sempre procurant garantir la seguretat de les persones usuàries i dels treballadors i les treballadores.

En aquest sentit, el servei de TMB segueix també les directrius i recomanacions d'organismes nacionals i internacionals, desenvolupant protocols i recomanacions per a l'ús del transport públic amb les màximes garanties de seguretat.

Mesures de prevenció i seguretat pel coronavirus:

<https://www.tmb.cat/ca/-/avis-recomanacions-coronavirus-sars-cov-1>

Els atributs i indicadors de qualitat de servei que s'exposen en aquesta carta reflecteixen l'alt compromís que TMB té amb la ciutadania, que persegueixen un model de mobilitat de qualitat, segura i sostenible. Tanmateix, a causa d'aquesta excepcionalitat, els compromisos establerts es poden veure notablement afectats.



## Compromís de qualitat i indicadors

### Acompliment de l'oferta (servei ofert)

A Metro de Barcelona ens comprometem a complir amb l'oferta programada del servei per tal de facilitar al màxim la mobilitat dels nostres usuaris/ciutadans.

#### Compromís adquirit:

- A Metro Barcelona ens comprometem a realitzar el 98,50 % dels serveis programats.

### Temps total atur (servei ofert)

A Metro de Barcelona fem i ens comprometem a fer un seguiment continu del servei programat diari per tal d'evitar incidències en el servei que provoquin aturades i retards, minimitzant així els efectes en els desplaçaments dels nostres usuaris.

#### Compromís adquirit:

- A Metro Barcelona ens comprometem a tenir un màxim de 32 minuts i 43 segons d'aturada per cada milió de quilòmetres recorregut.

### Regularitat (temps)

A Metro de Barcelona, amb la finalitat d'oferir un servei ràpid i fiable, ens comprometem a complir amb les taules d'interval de pas programades.

#### Compromís adquirit:

- A Metro Barcelona ens comprometem que el 89,97 % (excepte L9 i 10) dels serveis compleixen amb la freqüència de pas programada.





## Compromís de qualitat i indicadors

### Accessibilitat

Amb la finalitat que tothom pugui gaudir del servei, a Metro Barcelona ens comprometem a fer les accions necessàries per a garantir la mobilitat de tots els usuaris a les instal·lacions de la xarxa de metro.

### Compromís adquirit:

Accessibilitat interna i externa

- A Metro de Barcelona ens comprometem que els usuaris disposin del 99,20% dels ascensors en funcionament.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que els usuaris disposin del 99,06% de les escales mecàniques en funcionament.

### Expedició i validació de tiquets

- A Metro de Barcelona ens comprometem que els usuaris disposin del 97,06% de les distribuïdores en funcionament.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que els usuaris disposin del 95,15% dels passos de peatge en funcionament.



# Compromís de qualitat i indicadors

## Atenció al client

A Metro de Barcelona ens comprometem en tot moment a oferir el millor tracte possible a les persones usuàries, tant en la qualitat de l'atenció prestada com en l'eficiència en la resposta de les seves demandes.

### Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que el 90% de les queixes i reclamacions es responguin en un termini màxim de 28 dies naturals.
- A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les trucades rebudes en horari de servei, al telèfon d'informació i atenció corporatiu.
- A TMB ens comprometem a respondre el 95% de les consultes rebudes via web i app en 48 hores laborables.

## Informació

A Metro de Barcelona, conscients de la importància que té la informació per als seus usuaris, ens comprometem que estigui el màxim d'actualitzada, visible i en format accessible, per tal de facilitar l'ús del servei als nostres usuaris.

### Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat d'informació en trens sigui superior al 85%.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat d'informació en estacions sigui superior al 85%.



# Compromís de qualitat i indicadors

## Seguretat

A Metro Barcelona, conscients que la seguretat és un dels factors més rellevants en la qualitat del servei, ens comprometem a vetllar en tot moment per la seguretat de les persones usuàries.

### Compromís adquirit:

- El 100% dels nostres trens estan equipats amb sistemes de protecció automàtica de la marxa.
- A Metro de Barcelona garantim l'atenció i suport de la totalitat (100%) de les incidències de seguretat comunicades al Departament de Seguretat.

## Neteja i conservació

A Metro de Barcelona ens comprometem a oferir als usuaris un servei amb un alt nivell de qualitat, tant de la neteja com de la conservació dels trens i de les estacions de la xarxa.

### Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que l'índex de qualitat de neteja i conservació de trens i estacions sigui superior al 72,58%.



# Compromís de qualitat i indicadors

## Impacte ambiental

A Metro de Barcelona volem ser una empresa de transport i mobilitat ciutadana que sigui referent per la seva contribució a la millora de la mobilitat a Barcelona i la seva àrea metropolitana, a la sostenibilitat urbana i al medi ambient. A Metro de Barcelona ens comprometem a oferir un servei de transport públic eficient i de qualitat, que eviti la utilització per part dels ciutadans del vehicle privat en els seus desplaçaments i, per tant, les emissions contaminants associades, fet que permet millorar significativament la qualitat de l'aire a l'àrea metropolitana de Barcelona.

## Compromís adquirit:

- A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions de diòxid de carboni no generades pel vehicle privat siguin superiors<sup>1</sup> a 232.801 t/any.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions d'òxids de nitrogen no generades pel vehicle privat siguin superiors<sup>1</sup> a 962 t/any.
- A Metro de Barcelona ens comprometem que les emissions de partícules (PM10) no generades pel vehicle privat siguin superiors<sup>1</sup> a 46 t/any.

(1) Cal considerar que com més demanda de transport públic hi ha, més alt és el nivell d'emissions no generades pel vehicle privat. Per tant, com més alt és el valor de l'indicador, més gran és el benefici per al medi ambient.

## Formes de participació amb Metro de Barcelona

TMB és una organització clarament orientada a satisfer les necessitats de les persones usuàries.

Per tal d'obtenir la quantitat d'informació més gran possible sobre la percepció del servei que tenen les persones usuàries, necessitem les seves opinions per a la millora del servei. És per aquesta raó que escoltem els seus comentaris i analitzem quines són les accions que ens permeten millorar el servei.

Aquesta filosofia d'escolta contínua, juntament amb l'evolució constant dels sistemes d'informació que ens envolten, ens obliga a evolucionar a la mateixa velocitat que evoluciona la nostra societat. Com a empresa referent en mobilitat, no podem viure d'esquena a aquests canvis, i és per aquesta raó que cada dia ampliem les maneres de comunicar-nos amb la nostra clientela.

Com a empresa pionera en l'ús de les noves tecnologies i coneixedora dels canvis d'hàbits en l'ús dels canals de comunicació per part de les persones usuàries, estem immersos en un procés continu per obrir-nos a aquests nous canals i, d'aquesta manera, establir nous mecanismes de comunicació més àgils i dinàmics.

Aprofitem internet, amb tot el seu entorn, i els dispositius mòbils per a donar-los la informació quan la necessiten i per conèixer-los millor, així com per a escoltar les seves opinions.

Així mateix, impulsem i fomentem processos participatius en matèria d'accessibilitat amb els principals agents institucionals i socials del sector.



## Formes de participació amb Metro de Barcelona

### Canals de contacte

- Les persones usuàries poden contactar amb TMB a través del **telèfon 900 70 11 49** (de dilluns a diumenge, de 8.00 a 21.00 h) i fer-nos arribar les seves consultes i comentaris.
- Als **Punts TMB** rebran l'atenció personalitzada que necessitin. Poden trobar-nos a les estacions de Diagonal, La Sagrera, Universitat i Sagrada Família de dilluns a divendres, i els caps de setmana i festius els atenem al Punt TMB Sagrada Família. Per a fer algunes de les gestions que oferim, han de sol·licitar una cita prèvia mitjançant un formulari ubicat al web corporatiu. Tots els horaris els poden consultar a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>.
- **Internet i xarxes socials:** disposem de comptes a les xarxes socials, de l'aplicació **TMB App** per a iOS i Android, del **JoTMBé** i de la secció «Atenció al client» del nostre web.

\* Poden consultar les xarxes socials on som presents i què oferim en cadascuna a <https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/xarxes-socials>. Tenim dos perfils a Twitter, @TMB\_Barcelona (d'informació corporativa) i @TMBinfo (d'atenció i informació de servei sobre els transports que gestionem), i una pàgina a Facebook: (<https://es-es.facebook.com/TransportsMetropolitansdeBarcelona>), en la qual també poden contactar-nos via Facebook Messenger.

\* **TMB App** ofereix informació sobre el servei de bus i de metro i permet conèixer l'estat del transport públic de TMB, planificar viatges o ser atès en cas de dubtes. Més informació a: <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/aplicacions-descarregues/tmb-app>



## Formes de participació amb Metro de Barcelona

\* A **JoTMBé** poden gaudir de promocions i descomptes, participar en concursos i obtenir informació personalitzada de les afectacions planificades sobre les seves línies de bus de TMB i de metro de Barcelona. S'hi poden registrar, gratuïtament, des del web <https://jotmbe.tmb.cat/ca/>.

Finalment, a la secció «**Atenció al client**» del nostre web (<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>), trobaran tota la informació al seu abast dels canals de comunicació disponibles, les gestions en línia que poden realitzar, la compra de bitllets de transport i la guia de l'usuari amb informació de normatives i consells d'ús del transport públic.

A la secció de l'**Oficina virtual** podran realitzar tràmits com ara demanar cita prèvia per als Punts TMB, enviar una queixa, preguntar-nos per un objecte perdut, presentar una al·legació o enviar-nos una consulta. Totes les gestions possibles les trobaran a <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions>.

TMB, com a empresa compromesa amb la plena accessibilitat, ha desenvolupat el seu web seguint la norma vigent UNE 139803:2012 i s'ajusta a les pautes definides pel grup de treball permanent 'Iniciativa per l'Accessibilitat Web (WAI)' del *Consorti World Wide Web (W3C)* pel nivell AA.



## Queixes, reclamacions i suggeriments

A TMB donem una importància especial a les comunicacions de les persones usuàries. Escoltem què no fem bé, si no hem acomplert les seves expectatives i què podem millorar.

Per a facilitar aquestes comunicacions, i perquè ens facin arribar les seves queixes, reclamacions o suggeriments, posem a la seva disposició els canals següents:

— **Formulari al web:**

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions/queixes-reclamacions-suggeriments>

— **Telèfon: 900 70 11 49**, de dilluns a divendres laborables de 8.00 a 21.00 hores

— **Formulari en paper:** disponible als Punts TMB d'Informació i Atenció i a les estacions de Metro Barcelona

— **Correu postal:**

TMB Gestió de QRS

C/ 60, núm. 21-23, sector A (polígon industrial de la Zona Franca)

08040 Barcelona





## Legislació vigent

En l'enllaç següent es troben identificades les principals lleis i normatives aplicables a Metro Barcelona:

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/normativa-us-transport>





## Certificacions i acords



### Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

Serveis de transport de viatgers a la xarxa de Metro.

**ISO 9001 i UNE 13816.**



### Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

Està adherit a la iniciativa voluntària de reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle que impulsa l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic.

### Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

*“Norma de Salut i Seguretat: Guia d’actuació davant del risc relacionat amb el coronavirus SARS-COV-2 i la malaltia COVID-19”*

Implantat als centres de treball, les instal·lacions i la flota de la xarxa de Metro que permeten l’execució del servei del transport de viatgers, de les línies gestionades per TMB.