

Procedimiento de Queja del Cliente

Amador Tránsit se compromete a ofrecer transporte confiable, seguro y satisfactorio para la comunidad. Los clientes de Amador Transit son un aspecto fundamental de nuestro negocio y, como tal, su opinión es fundamental para el crecimiento y el desarrollo de la agencia.

El Amador Transit Procedimiento de Queja del Cliente ha sido establecido para asegurar que los viajeros del sistema tienen una manera fácil y accesible para proporcionar información a la agencia. Amador Transit está dispuesta a escuchar cualquier comentario del cliente, incluyendo quejas, comentarios, sugerencias o inquietudes.

Los pasajeros pueden ponerse en contacto con Amador Transit de las siguientes maneras:

1. Correo de los EE.UU.: Los pasajeros pueden enviar sus comentarios a la oficina de Amador Transit, 11400 B American Legion Drive, Jackson CA 95642.
2. Línea de Comentarios: Los pasajeros pueden ponerse en contacto con Amador Transit llamando el 209-267-9395. Los pasajeros pueden dejar mensajes después de horas de oficina y los fines de semana.
3. E-mail: Los pasajeros pueden ponerse en contacto con Amador Transit por e-mail a info@amadortransit.com.
4. Fax: Los pasajeros pueden enviar comentarios por escrito por fax al 209-267-1462.
5. Línea de Idiomas: Para los pasajeros que hablan un idioma distinto del Inglés, Amador Transit utilizará los servicios de la Línea de Idiomas AT & T para facilitar la llamada.

Proceso de la crítica: Todos los comentarios de clientes serán revisados y repartidos a los representantes correspondientes de la agencia.

1. Preocupaciones de los clientes, quejas o elogios empleado será remitidas al supervisor apropiado.
2. Recomendaciones para el mantenimiento o la modificación del sistema será enviado al departamento de operaciones.

3. Las preguntas relacionadas con la discriminación o parcialidad será enviado a la agencia oficial de Igualdad de Oportunidades.

Todos aquellos que envíen un comentario, queja o sugerencia de servicio a Amador Transit recibirá una respuesta a condición de que proporcione información de contacto legible.

1. Comentarios enviados por correo o fax recibirá una respuesta dentro de siete (7) días.

2. E-mail, teléfono o Internet se originaron los mensajes serán devueltos a las 96 horas.

Proceso de apelación de los clientes: Cualquier persona que no está satisfecho con la respuesta que reciben de Amador Transit es bienvenido a apelar la decisión. Un conjunto de revisión compuesto por el Gerente de Tránsito y otro miembro del personal revisará las apelaciones de los clientes.

Información sobre los Reglamentos de petición del cliente, incluyendo cómo presentar una queja, se pondrá a disposición de los viajantes:

1. Cuando los clientes están aprobados para el servicio de paratransito ADA

2. Cuando los clientes vuelven a evaluarse para el servicio de paratransito ADA o si los clientes no son re-evaluados cada tres años.

3. En las tarjetas de comentarios disponible en todos los vehículos de transporte

El Gerente de Tránsito elaborará un sumario de las respuestas de los pasajeros para la junta, el personal y los empleados para su uso en la revisión y evaluación del servicio.

Amador Transit deberá mantener un sistema de seguimiento de todos los comentarios de los clientes que proporciona una identificación única de cada comunicación con el cliente y permite el acceso a la información sobre el estado de las observaciones en cualquier momento.

Los clientes de Amador Transit deben ser capaces de enviar sus comentarios, sin temor a desagravios por parte de la agencia. Si un pasajero se siente como que está siendo tratado injustamente en respuesta a la información que proporcionan, deben comunicarse con el Gerente. Amador Transit disciplinara a cualquier empleado que tome represalias en contra de un cliente.