

ISC 2016

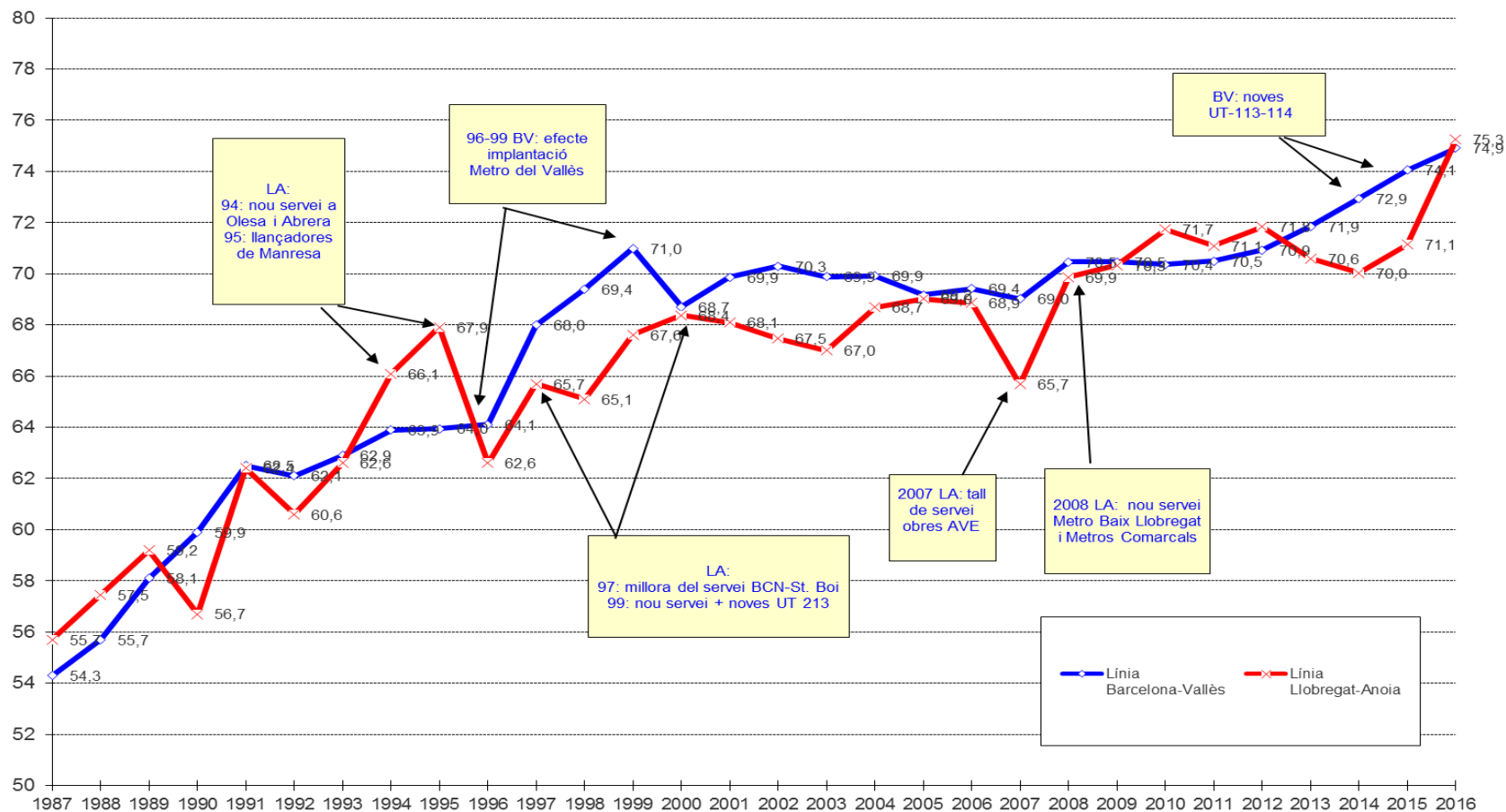
**Índex de
Satisfacció del
Client**

ISC 2016

	ISC 2010	ISC 2011	ISC 2012	ISC 2013	ISC 2014	ISC 2015	ISC 2016	Var. 2016/ 2015
Barcelona-Vallès	70,37	70,5	70,92	71,85	72,94	74,05	74,91	0,86
Llobregat-Anoia	71,74	71,09	71,84	70,6	70,03	71,14	75,25	4,11
Total LMT	70,75	70,67	71,18	71,5	72,14	73,25	75,00	1,75
Lleida-La Pobla							75,61	

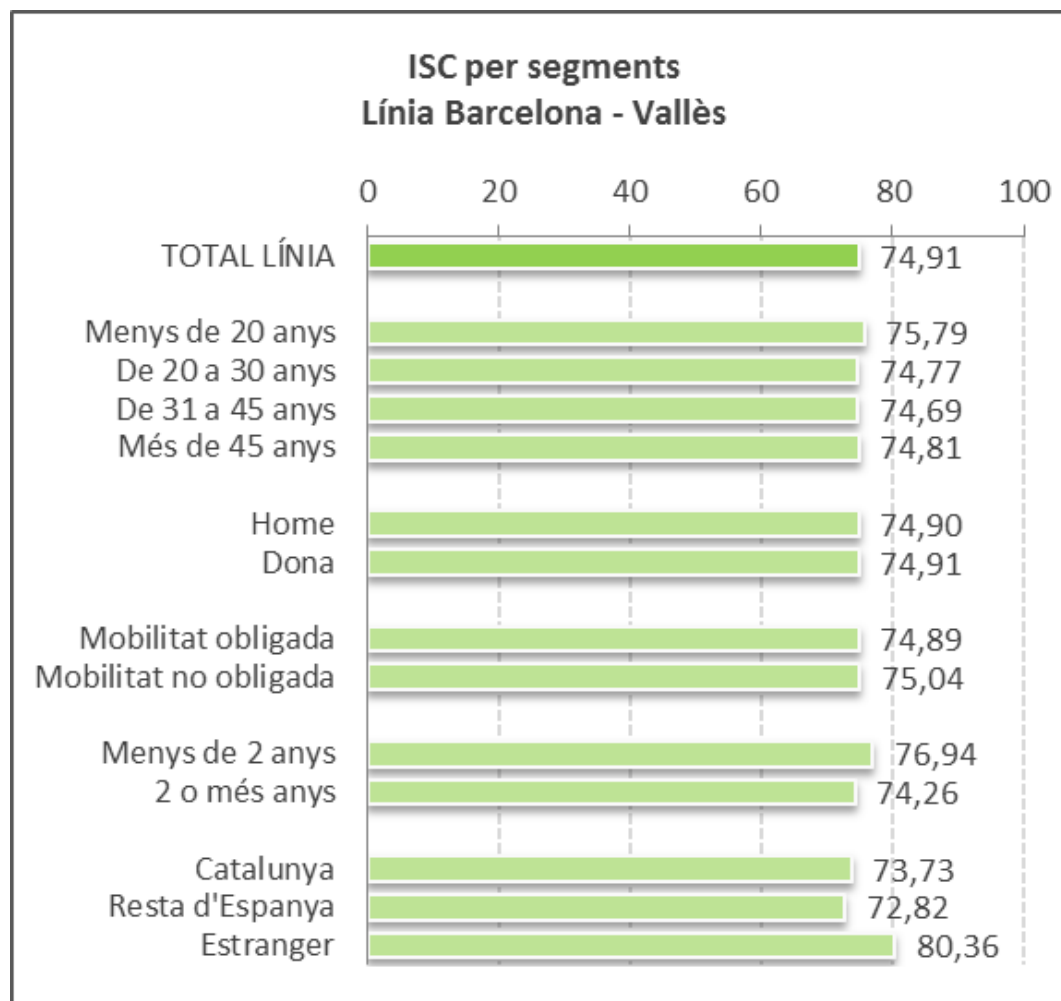
ISC 2016

Evolució de l'Índex de Satisfacció del Client (ISC)



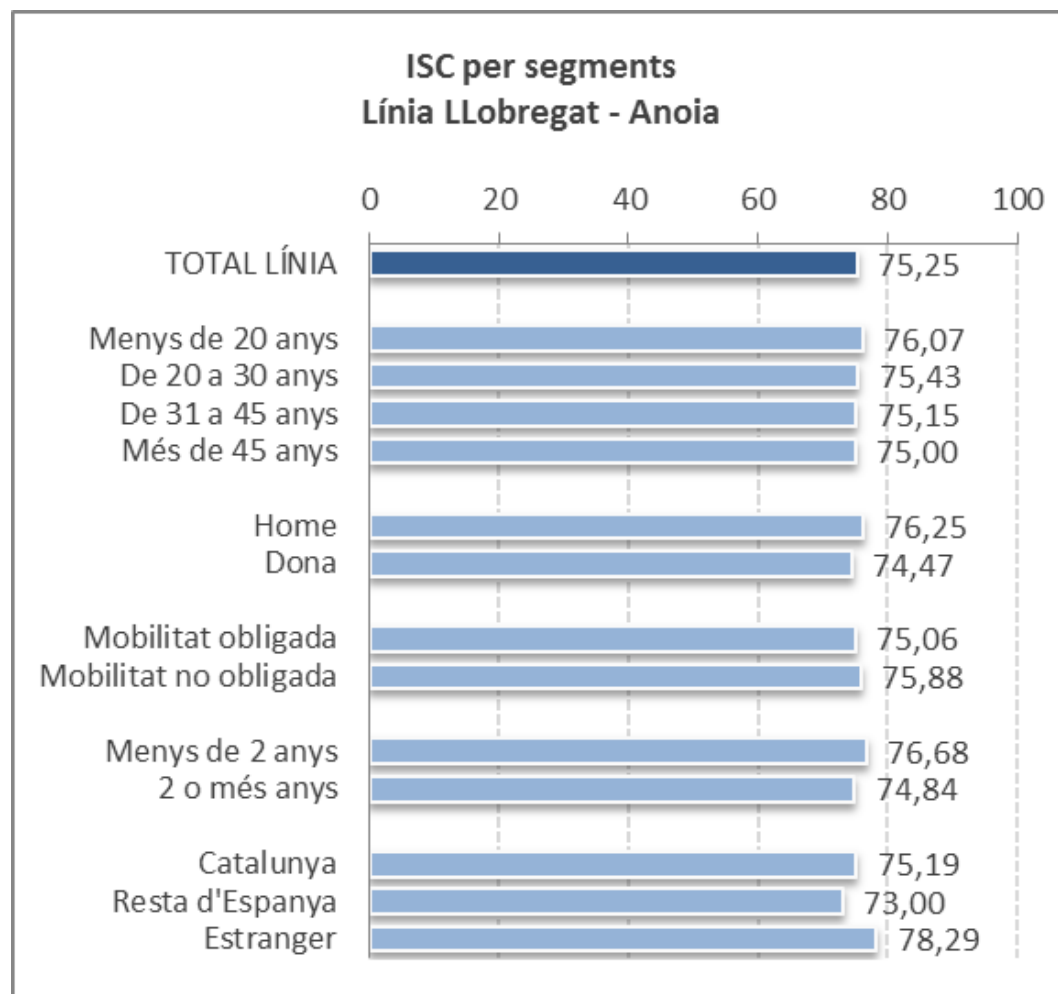
ISC 2016

ISC per segments



ISC 2016

ISC per segments



ISC 2016

Valors Importància/Satisfacció

Barcelona-Vallès						
	IMP 2015	IMP 2016	var. IMP.	SAT 2015	SAT 2016	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,88	0,82	-0,06	79,42	81,57	2,15
NO ACCIDENTS	0,86	0,81	-0,05	78,57	81,95	3,38
PREU VIATGE	0,88	0,77	-0,11	50,08	54,05	3,97
MOLÈSTIES	0,80	0,75	-0,05	75,79	77,48	1,69
TRÀJECTE RÀPID	0,79	0,74	-0,05	74,83	77,45	2,62
A QUALSEVOL HORA	0,81	0,74	-0,07	71,71	71,74	0,03
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,78	0,73	-0,05	71,26	71,26	0,00
FREQÜÈNCIA	0,83	0,72	-0,10	72,70	73,54	0,84
SENYALITZACIÓ	0,75	0,72	-0,03	78,29	79,84	1,55
ACCÉS ESTACIONS	0,77	0,70	-0,07	76,33	74,32	-2,01
NETEJA COTXES	0,74	0,69	-0,05	75,54	75,94	0,41
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,75	0,69	-0,06	75,77	76,29	0,52
COORDINACIÓ MODAL	0,74	0,69	-0,05	71,51	70,85	-0,66
ACCÉS COTXES	0,74	0,69	-0,05	80,03	78,70	-1,33
TEMPERATURA COTXES	0,75	0,67	-0,09	69,58	69,46	-0,12
AGLOMERACIONS	0,71	0,66	-0,05	66,00	63,23	-2,77
NETEJA ESTACIONS	0,71	0,66	-0,05	75,27	77,09	1,82
AMABILITAT EMPLEATS	0,67	0,65	-0,02	71,57	76,60	5,03
EMPLEATS ATENGUIN	0,71	0,63	-0,08	67,84	67,90	0,06
SENSE CUES	0,70	0,63	-0,07	78,49	74,68	-3,80
ANAR ASSEGUT	0,67	0,61	-0,05	67,16	66,83	-0,33
BRUSQUEDATS	0,64	0,60	-0,04	73,92	75,96	2,05
COMODITAT ESTACIONS	0,66	0,59	-0,07	73,60	72,37	-1,23
GENT AGRADABLE	0,65	0,56	-0,09	74,96	74,68	-0,28
SISTEMA VENDA	0,67	0,55	-0,11	77,34	69,10	-8,24
SENSE SOROLLS	0,57	0,53	-0,04	73,78	75,66	1,88
VIATGE ENTRETINGUT	0,49	0,36	-0,13	66,38	62,38	-4,00

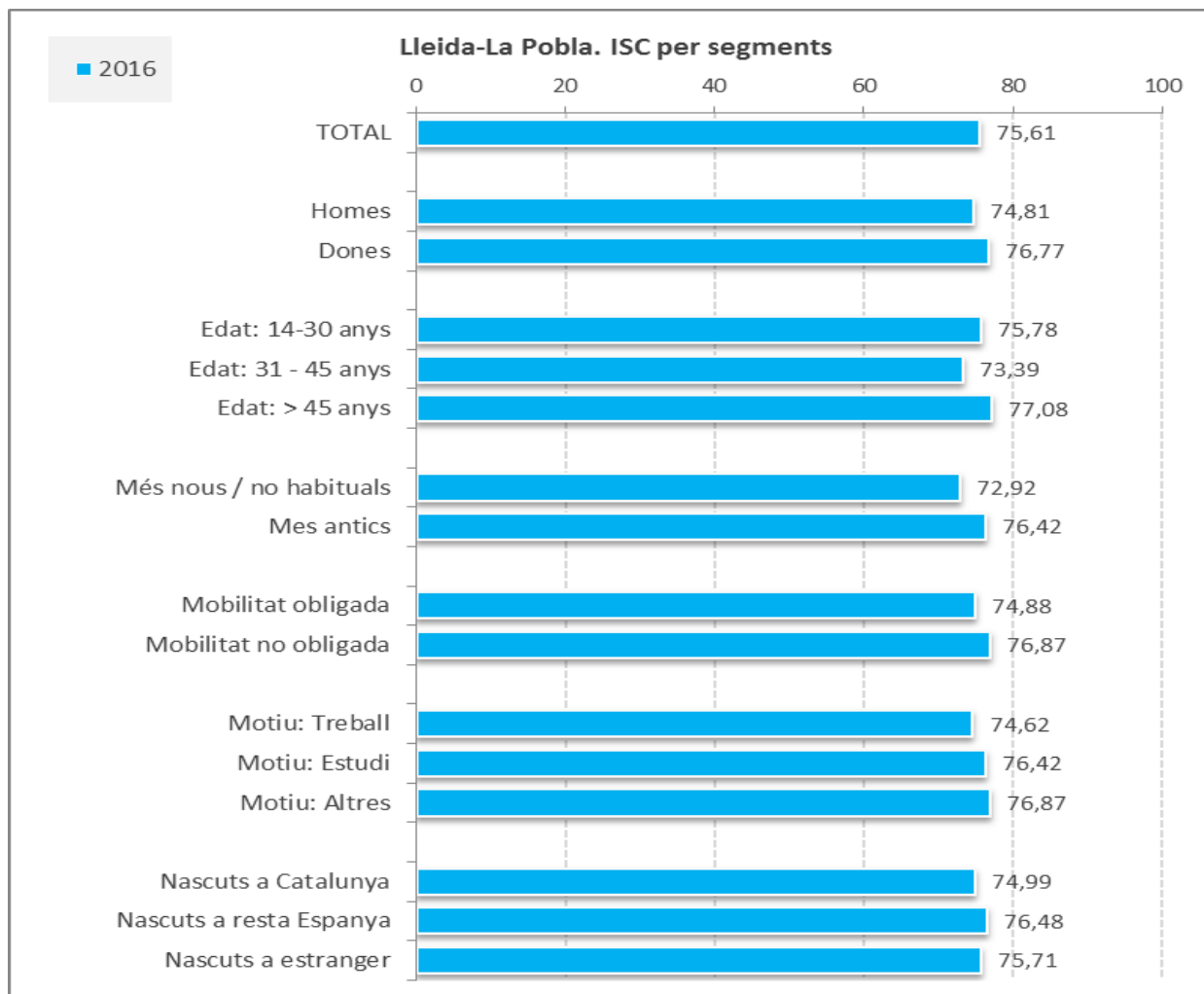
ISC 2016

Valors Importància/Satisfacció

Llobregat-Anoia						
	IMP 2015	IMP 2016	var. IMP.	SAT 2015	SAT 2016	var. SAT.
PUNTUALITAT	0,88	0,78	-0,10	78,18	83,12	4,94
A QUALSEVOL HORA	0,79	0,72	-0,07	68,09	69,91	1,82
FREQÜÈNCIA	0,81	0,71	-0,09	69,00	71,71	2,71
TRÀJECTE RÀPID	0,74	0,70	-0,04	70,37	75,08	4,71
PREU VIATGE	0,84	0,69	-0,14	48,03	48,18	0,15
NO ACCIDENTS	0,84	0,68	-0,16	75,87	80,22	4,35
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,75	0,65	-0,09	73,63	76,47	2,85
SENYALITZACIÓ	0,74	0,65	-0,09	73,35	78,65	5,30
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,79	0,65	-0,14	70,81	70,40	-0,41
MOLÈSTIES	0,81	0,64	-0,16	69,70	74,34	4,65
ACCÉS ESTACIONS	0,79	0,63	-0,16	74,19	77,29	3,11
COORDINACIÓ MODAL	0,71	0,62	-0,09	71,77	71,50	-0,27
SENSE CUES	0,69	0,61	-0,07	72,73	77,18	4,45
ACCÉS COTXES	0,74	0,61	-0,14	74,56	77,47	2,92
NETEJA COTXES	0,72	0,58	-0,14	68,02	73,41	5,39
SISTEMA VENDA	0,66	0,58	-0,08	73,43	76,12	2,69
TEMPERATURA COTXES	0,74	0,57	-0,17	70,86	69,60	-1,26
NETEJA ESTACIONS	0,71	0,57	-0,15	69,46	75,40	5,94
AMABILITAT EMPLEATS	0,68	0,56	-0,12	70,41	74,12	3,71
EMPLEATS ATENGUIN	0,77	0,56	-0,21	58,94	61,76	2,82
ANAR ASSEGUT	0,62	0,55	-0,06	71,34	72,37	1,03
AGLOMERACIONS	0,69	0,55	-0,14	71,12	68,38	-2,74
BRUSQUEDATS	0,64	0,55	-0,09	71,34	76,13	4,79
COMODITAT ESTACIONS	0,65	0,53	-0,12	69,24	70,56	1,32
SENSE SOROLLS	0,62	0,50	-0,12	71,43	74,83	3,40
GENT AGRADABLE	0,68	0,44	-0,24	69,13	72,68	3,55
VIATGE ENTRETINGUT	0,50	0,33	-0,17	67,77	58,15	-9,62

ISC 2016. Lleida-La Pobla

ISC per segments



ISC 2016. Lleida-La Pobla

Valors Importància/Satisfacció

valors ordenats per Importància		
Lleida-La Pobla		
	IMP 2016	SAT 2016
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,88	72,2
NO ACCIDENTS	0,87	75,9
A QUALEVOL HORA	0,86	78,5
PUNTUALITAT	0,85	75,5
TRÀJECTE RÀPID	0,71	74,6
SISTEMA VENDA	0,71	75,2
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,71	74,4
EMPLEATS ATENGUIN	0,70	71,6
AGLOMERACIONS	0,67	79,3
AMABILITAT EMPLEATS	0,67	80,4
MOLÈSTIES	0,65	79,3
SENYALITZACIÓ	0,65	73,9
PREU VIATGE	0,54	72
BRUSQUEDATS	0,52	75,7
SENSE SOROLLS	0,52	71,2
SENSE CUES	0,49	77,5
NETEJA COTXES	0,47	76,6
GENT AGRADABLE	0,47	77,8
TEMPERATURA COTXES	0,44	77,3
ANAR ASSEGUT	0,42	77,4
NETEJA ESTACIONS	0,39	71,3
ACCÉS COTXES	0,38	74,2
COMODITAT ESTACIONS	0,37	71,3
ACCÉS ESTACIONS	0,36	75,1
VIATGE ENTRETINGUT	0,35	73,5

ISC 2016. Lleida-La Pobla

Valors Importància/Satisfacció

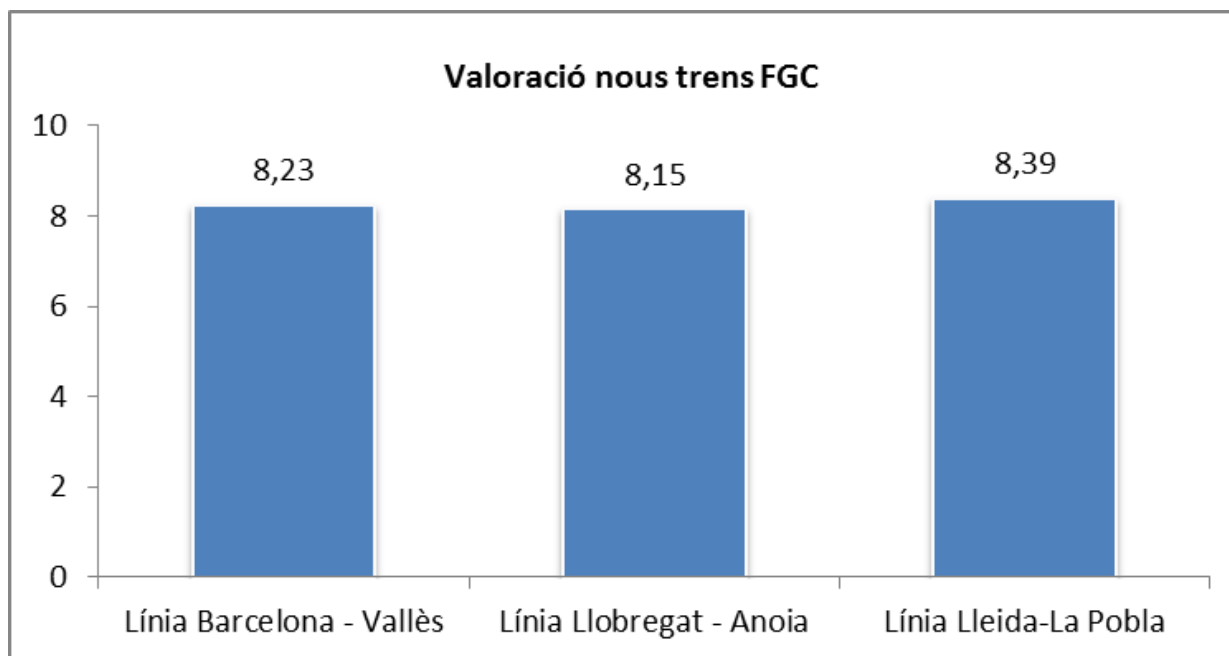
valors ordenats per Satisfacció		
Lleida-La Pobla		
	IMP 2016	SAT 2016
AMABILITAT EMPLEATS	0,67	80,4
AGLOMERACIONS	0,67	79,3
MOLÈSTIES	0,65	79,3
A QUALEVOL HORA	0,86	78,5
GENT AGRADABLE	0,47	77,8
SENSE CUES	0,49	77,5
ANAR ASSEGUT	0,42	77,4
TEMPERATURA COTXES	0,44	77,3
NETEJA COTXES	0,47	76,6
NO ACCIDENTS	0,87	75,9
BRUSQUEDATS	0,52	75,7
PUNTUALITAT	0,85	75,5
SISTEMA VENDA	0,71	75,2
ACCÉS ESTACIONS	0,36	75,1
TRÀJECTE RÀPID	0,71	74,6
INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	0,71	74,4
ACCÉS COTXES	0,38	74,2
SENYALITZACIÓ	0,65	73,9
VIATGE ENTRETINGUT	0,35	73,5
INFORMACIÓ INTERRUPCIONS	0,88	72,2
PREU VIATGE	0,54	72
EMPLEATS ATENGUIN	0,70	71,6
COMODITAT ESTACIONS	0,37	71,3
NETEJA ESTACIONS	0,39	71,3
SENSE SOROLLS	0,52	71,2

Valoració nous trens FGC

L'any 2014-2015 van entrar en servei les noves unitats de tren UT 113-114 en la línia Barcelona-Vallès

L'any 2015 i 2016 s'ha iniciat la remodelació interior i exterior dels trens UT-213 de la línia Llobregat-Anoia

L'any 2016 han entrat en servei les noves unitats de tren UT-331 en la línia de Lleida-La Pobla



ISC 2016. Lleida-La Pobla

Classificació Ítems. Valors ISC

classificació	ítems	ISC
ESTACIONS		75,3
	SENSE CUES	78,3
	ACCÉS ESTACIONS	77,8
	SENYALITZACIÓ	74,6
	COMODITAT ESTACIONS	73,4
	NETEJA ESTACIONS	72,6
TRENS		76,3
	AGLOMERACIONS	80,4
	ANAR ASSEGUT	79,5
	TEMPERATURA COTXES	79,2
	A QUALSEVOL HORA	78,5
	ACCÉS COTXES	76,9
	BRUSQUEDATS	76,6
	NO ACCIDENTS	75,8
	PUNTUALITAT	75,7
	TRÀJECTE RÀPID	75,4
	SENSE SOROLLS	72,2
	NETEJA COTXES	69,5
EMPLEATS		77,0
	AMABILITAT EMPLEATS	81,4
	EMPLEATS ATENGUIN	72,7
INFORMACIÓ		73,3
	INFORMACIÓ SOBRE LA LÍNIA	74,4
	INFORMACIÓ INTERRUPCIIONS	72,2
SISTEMA DE VENDA		74,7
	SISTEMA VENDA	75,9
	PREU VIATGE	73,6
ALTRES INTANGIBLES		77,9
	MOLÈSTIES	79,8
	GENT AGRADABLE	78,8
	VIATGE ENTRETINGUT	75,0



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya