

ZERBITZU ETA KONPROMISOEN emaitzak

Zerbitzuak	Konpromisoak	Nola neurtzen dugu	Emaitzak		
			2023ko konpromisoa	2023ko datuak	Oharrak
Eskaintako zerbitzua Dbusek bermatzen du bi autobus jarraian ez direla inoiz geltoki beretik beteta ibiliko.	28. lineako bidaiariek ez dute bidaiatuko metro koadroko hiru pertsona baino gehiagorekin. DBUSEk konpromiso horren %80a beteko duela bermatzen du.	Sei hilean behin egiten diren barne-auditoretzetatik ateratako datuen batz bestekoa.	3	2,10	
	5. lineako bidaiariek ez dute bidaiatuko metro koadroko hiru pertsona baino gehiagorekin. DBUSEk konpromiso horren %80a beteko duela bermatzen du.	Sei hilean behin egiten diren barne-auditoretzetatik ateratako datuen batz bestekoa.	3	1,96	
	13. lineako bidaiariek ez dute bidaiatuko metro koadroko hiru pertsona baino gehiagorekin. DBUSEk konpromiso horren %80a beteko duela bermatzen du.	Sei hilean behin egiten diren barne-auditoretzetatik ateratako datuen batz bestekoa.	3	2,05	
Irisgarritasuna	5,13 eta 28 lineetako autobus guztiak irisgarriak izango dira mugikortasun urriko pertsonentzat. Gutxienez 95% 28. linea 5. linea 13. linea	Trafiko-adierazleetatik ateratako hileko datuen batez bestekoa.			
			%95	99,8%	
			%95	99,7%	
			%95	100%	
Informazioa	Geltokiek informazio eguneratua eta irakurterraza izango dute geltokiari, linearen eskemari, ordutegi-tarteen arabera maiztasunei, goiburuko lehen eta azken irteerei eta baimendutako tarifei eta gehieneko aldaketei buruz. DBUSEk gutxienez, konpromiso horren %85a beteko dela bermatzen du.	Sei hilean behin egiten diren barne-auditoretzetatik ateratako datuen batz bestekoa.	85%	66,7%	
Erregularitasuna	Autobusari itzaroteko denbora ez da aurreikusitako eta informatutako denbora tartea baino %25a handiagoa izango. Konpromiso hori gutxienez %80an beteko da hurrengo lineetan. 28. linea 5. linea 13. linea	Trafiko-adierazleetatik ateratako hileko datuen batez bestekoa.			
			80%	87,3%	
			80%	87,3%	
			80%	87,6%	

<p>Bezeroen arreta</p>	<p>Jarduera eta Bezeroarentzako Arreta plana egongo dira, eta bezeroari behar bezalako arreta emango zaio plan horren arabera. DBUSEk gutxieneko %98ko betetze maila bermatzen du helburu horretan.</p> <p>Gainera gure bezeroek aurkeztutako erreklamazio edo kexa idazki guztiei gehienez ere 20 laneguneko epean erantzungo zaie.</p>	<p>Bezeroaren Arretarako Bulegoaren adierazleetatik ateratako hileko datuen batez bestekoa.</p>	<p>98%</p>	<p>100%</p>	
<p>Erosotasuna</p>	<p>Garbiketa-protokolo bat egongo da instalazioak, autobusak, geltokiak eta abar garbitzea bermatzeko.</p> <p>Eska daitekeen gutxieneko maila 7.</p>	<p>Erabiltzaileen gogobetetzea inkestean bidez baloratzen da.</p>	<p>7</p>	<p>8,61</p>	
<p>Segurtasuna</p>	<p>Istripuak eta gorabeherak prebenitzeko plan bat egongo da, ezbehar-tasa egokia bermatzeko beharrezkoak diren adierazleak jasoko dituen, bidaiariak erortzea sahiestuz. Bezeroek erabiliko dituzten ibilgailuen %100a seguruak izango dira.</p>	<p>Ibilgailuak ikuskatzea barne-auditorian.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	
<p>Ingurumen Eragina</p>	<p>Erabiltzaileek erabiliko dituzten autobusen %100ak ingurumen inpaktu txikia izango dute. Gutxienez autobusen %99ak ihes gas egokiak isurtzen ditu.</p>	<p>Hileko IATaren datuen batez bestekoa.</p>	<p>100%</p>	<p>100%</p>	