

ZERBITZU ETA KONPROMISOEN emaitzak

Zerbitzuak	Konpromisoak	Nola neurtzen dugu	Emaitzak		
			2025ko konpromisoa	2025Ko datuak	Oharra
Eskainitako 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 bataz bestekoa.	3	2,79	
	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 bataz bestekoa.	3	2,69	
	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 bataz bestekoa.	3	2,76	
Irisgarritasuna	5,13 eta 28 lineetako autobus guztiak irisgarriak izango dira mugikortasun urriko pertsonentzat.	Trafiko-adierazleetatik ateratako hileko datuen batez bestekoa.			
	Gutxienez 95%				
	28. linea		%95	100%	
	5. linea		%95	100%	
Informazioa	13. linea		%95	99,8%	
	Geltokiek informazio eguneratua eta irakurteraza izango dute geltokiari, linearen eskemari, ordutegi-tarteen arabera maiztasunei, goiburuko lehen eta azken iteerei eta baimendutako tarifei eta gehieneko aldaketei buruz.	Sei hilean behin egiten diren barne-auditoretzetatik ateratako datuen bataz bestekoa.	95%	99%	
	DBUSEk gutxienez, konpromiso horren %95a beteko dela bermatzen du.				
Erregularitasuna	Autobusari itxaroteko denbora ez da aurreikusitako eta informatutako denbora tartea baino %25a handiagoa izango. Konpromiso hori gutxienez %80an beteko da hurrengo lineetan.	Trafiko-adierazleetatik ateratako hileko datuen batez bestekoa.			
	28. linea				
	5. linea		80%	82,5%	
	13. linea		80%	85,4%	
			80%	86,5%	

Bezeroen arreta	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. Gainera gure bezeroek aurkeztutako erreklamazio edo kexa idazki guztiei gehienez ere 20 laneguneko epean erantzungo zaie.	Bezeroaren Arretarako Bulegoaren adierazleetatik ateratako hileko datuen batez bestekoa.	98%	100%	
Erosotasuna	Garbiketa-protokolo bat egongo da instalazioak, autobusak, geltokiak eta abar garbitzea bermatzeko. Eska daitekeen gutxieneko maila 7.	Erabiltzaileen gogobetetzea inkestean bidez baloratzen da.	7	8,35	
Segurtasuna	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.	Ibilgailuak ikuskatzea barne-auditorian.	100%	100%	
Ingurumen Eragina	Erabiltzaileek erabiliko dituzten autobusen %100ak ingurumen inpaktu txikia izango dute. Gutxienez autobusen %99ak ihes gas egokiak isurtzen ditu.	Hileko IATaren datuen batez bestekoa.	99%	100%	