COMPROMÍS *(obligació assumida per EMT)*	INDICADOR ASSOCIAT	TIPUS D'INDICADOR	MÈTODE DE SEGUIMENT	PERIODICITAT	DEPARTAMENT DE SEGUIMENT	DADES ENQUESTA 2021	DADES GENER 21	DADES FEBRER 21	DADES MARÇ 21	DADES ABRIL 21	DADES MAIG 21	DADES JUNY 21	DADES JULIOL 21	DADES AGOST 21	DADES SETEMBRE 21	DADES OCTUBRE 21	DADES NOVEMBRE 21	DADES DESEMBRE 21
COMPROMÍS DE COMPLIMENT DELS RECORREGUTS I HORARIS. *El 98% dels usuaris viatjaran conforme al servei de referència. El 2% restant s'investigarà i s'aplicaran accions correctives segons protocols interns*	98% de serveis oferts coberts	TEMPS	REGULACIÓ SAE	ANOTACIÓ DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	SAE		99,7%	99,8%	99,7%	98,3%	98,6%	98,8%						
COMPROMÍS D'INFORMACIÓ ACCESSIBLE I ACTUALITZADA A L'OFICINA *El 95% dels usuaris disposaran d'informació accessible i actualitzada a l'Oficina d'Atenció al Client.*	màxim de 5% de reclamacions mensuals sobre informació incorrecta a l'Oficina d'Atenció al Client.	INFORMACIÓ	RECLAMACIONS REBUDES	ANOTACIÓ DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	ATENCIÓ AL CLIENT		0,0%	0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%						
COMPROMÍS DE TRACTE AMABLE A L'OFICINA *El grau de satisfacció respecte a l'amabilitat del personal de l'oficina serà com a mínim d'un 7 sobre 10.*	Respostes a una pregunta de l'enquesta anual de satisfacció del client.	ATENCIÓ AL CLIENT	ENQUESTA	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT													
COMPROMÍS D'INFORMACIÓ ACCESSIBLE I ACTUALITZADA AL VEHICLE *El 95% dels usuaris disposaran d'informació accessible i actualitzada del conductor.*	màxim de 5% de reclamacions mensuals sobre informació incorrecta per part del conductor.	INFORMACIÓ	RECLAMACIONS REBUDES	ANOTACIÓ DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	ATENCIÓ AL CLIENT		0,0%	1,5%	1,1%	2,8%	1,7%	2,1%						
COMPROMÍS DE TRACTE AMABLE AL VEHICLE *El grau de satisfacció respecte a l'amabilitat del conductor serà com a mínim d'un 7 sobre 10*	Respostes a una pregunta de l'enquesta anual de satisfacció del client.	ATENCIÓ AL CLIENT	ENQUESTA	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT													
COMPROMÍS DE TRAJECTE CONFORTABLE *El grau de satisfacció respecte a la sensació de confort i seguretat durant el trajecte serà com a mínim d'un 7 sobre 10*	Respostes a una pregunta de l'enquesta anual de satisfacció del client.	SEGURETAT	ENQUESTES	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT													