| **COMPROMÍS *(obligació assumida per EMT)*** | **INDICADOR ASSOCIAT** | **TIPUS D'INDICADOR** | **MÈTODE DE SEGUIMENT** | **PERIODICITAT** | **DEPARTAMENT DE SEGUIMENT** | **DADES ENQUESTA 2020** | **DADES GENER 20** | **DADES FEBRER 20** | **DADES MARÇ 20** | **DADES ABRIL 20** | **DADES MAIG 20** | **DADES JUNY 20** | **DADES JULIOL 20** | **DADES AGOST 20** | **DADES SETEMBRE 20** | **DADES OCTUBRE 20** | **DADES NOVEMBRE 20** | **DADES DESEMBRE 20** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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% | 99,4% | càlcul no realitzat-situació covid19 | | | | | | | | | |
| 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% | càlcul no realitzat-situació covid19 | | | | | | | | | |
| 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 | | 0,4% | 1,1% | càlcul no realitzat-situació covid19 | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | |