

CARTA DE SERVEIS EMT PALMA (gener 2019)

COMPROMÍS	TIPUS D'INDICADOR	DENOMINACIÓ	MÈTODE DE CONTROL	PERIODICITAT	DEPARTAMENT DE SEGUIMENT
COM A MÍNIM UN 98% DELS SERVEIS OFERTS ESTARAN COBERTS	TEMPS	SERVEIS COBERTS	REGULACIÓ SAE	DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	SAE
EL PERCENTATGE DE RECLAMACIONS SOBRE INFORMACIÓ INCORRECTA A L'OFICINA SERÀ COM A MÀXIM UN 5 % DEL TOTAL DE RECLAMACIONS MENSUALS	INFORMACIÓ	RECLAMACIONS PER INFORMACIÓ INCORRECTA OFICINA	RECLAMACIONS REBUDES	DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	ATENCIÓ AL CLIENT
LA PUNTUACIÓ DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ SOBRE L'AMABILITAT DEL PERSONAL DE L'OFICINA SERÀ COM A MÍNIM DE 7 SOBRE 10	ATENCIÓ AL CLIENT	AMABILITAT DEL PERSONAL D'OFICINA	ENQUESTA	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT
EL PERCENTATGE DE RECLAMACIONS SOBRE INFORMACIÓ INCORRECTA DEL CONDUCTOR SERÀ COM A MÀXIM UN 5 % DEL TOTAL DE RECLAMACIONS MENSUALS	INFORMACIÓ	RECLAMACIONS PER INFORMACIÓ INCORRECTA DEL CONDUCTOR	RECLAMACIONS REBUDES	DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	ATENCIÓ AL CLIENT
LA PUNTUACIÓ DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ SOBRE L'AMABILITAT DEL CONDUCTOR SERÀ COM A MÍNIM DE 7 SOBRE 10	ATENCIÓ AL CLIENT	AMABILITAT DEL CONDUCTOR	ENQUESTA	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT
LA PUNTUACIÓ D'ENQUESTES SOBRE LA SENSACIÓ DE CONFORT I SEGURETAT DURANT EL TRAJECTE SERÀ COM A MÍNIM DE 7 SOBRE 10	SEGURETAT	CONFORT I SEGURETAT	ENQUESTES	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT