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 covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	99,0%	97,5%	99,5%	99,2%	99,0%
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 covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	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	càlcul no realitzat-situació covid												
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 covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	càlcul no realitzat-situació covid	0%	0,5%	1,6%	2,1	0
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	8,7												
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	6,8												