

	Konpromiso	Lortutako emaitzak	
City Viewko tourra egitean erosotasun guztiak izango dituzu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ohiko zerbitzuko flotaren % 100 berrituko dugula hitzematen dugu, 2020an guztiz berriak diren ibilgailuak ekarrita.</li> <li>Hitzematen dugu, 0tik 10era doan eskala batean, 7tik gorako, eta inoiz ez 6tik beherako, puntuazioa mantenduko dugula <b>erabiltzaileek gure autobusen erosotasunaren eta konfortaren gainean duten iritziari dagokionez</b></li> <li>Autobusek banakako audiogida-sistema bat dute bidaiariak ibilbideko interes-puntu nagusiei buruzko informazio xehatua jaso dezan. Erakunde independente batek hileroko ikuskatzen ditu audiogida-aparatuak, ondo funtzionatzeko dutela egiaztatzen. Hitzematen dugu urtero <b>ikuskatutako audiogiden</b>, gutxienez, % 90 ondo egongo direla, eta, nolana ere, ez ditugula elkarren segidako hiru hilabete baino gehiago igaroko % 90etik beherako emaitzarekin; hala izango balitz, desbiderapena zuzentzeko bidezko neurri zuzentzaileak ezarriko lirateke.</li> <li>Autobusak <b>garbitzeko eta mantentzeko</b> ezarri ditugun prozesuek erabiltzaileei konfort handiena eskaintzea dute helburu..</li> </ul> <p>Erakunde independente batek hileroko ikuskatzen ditu ibilgailuak, garbi daudela eta ekipamenduak ondo mantenduta daudela egiaztatzen. Hitzematen dugu <b>hileanikuskatutako ibilgailuen, gutxienez, % 98 EGOKIAK</b> (gutxienez, 10etik 8 puntu) izango direla, eta, nolana ere, emaitza ez dela % 95etik beherakoa izango; hala izango balitz, desbiderapena zuzentzeko bidezko neurri zuzentzaileak ezarriko lirateke.</p> <p>Horrez gain, hitzematen dugu, 0tik 10era doan eskala batean, 7tik gorako, eta inoiz ez 6tik beherako, puntuazioa mantenduko dugula <b>erabiltzaileek gure autobusen garbitasunaren gainean duten iritziari dagokionez</b>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020an berritutako ibilgailuak= <b>2 ibilgailu (100%)</b></li> <li>2020 (*) – Gogobetetzeari buruzko urteko inkesta: <b>autobusen erosotasunaren balorazioa</b>= 8,64.</li> <li>2021 – Ikuskatutako audiogiden <b>% 99,55ek</b> behar bezala funtzionatzen dute</li> <li>Ez dago ez-betetzetik ikuskapen egokien gutxieneko mailan.</li> <li>2021 – Hileroko autobusaren garbiketako eta mantentze-lanetako <b>EGOKI gisa puntuatutako ibilgailuen % 100</b></li> <li>Ez dago ez-betetzetik EGOKI gisa puntuatutako ibilgailuen gutxieneko mailan.</li> <li>2020 (*) – Gogobetetzeari buruzko urteko inkesta: <b>autobusen barruko garbitasunaren balorazioa</b>= 8,83.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortuta</li> </ul>
Gurekin segurtasunez bidaiatuko duzu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gure <b>gidarien % 100k hiru urtero ebaluazio-prozesu bat gainditu behar dute</b>;ezagutza teorikoak dituztela egiaztatzen dugu eta gidatze-proba bat egiten diegu. Ebaluazioak berriaz egiaztatutako prestatzaileek egiten dituzte, eta, gero, antzemandako ahulguneak zuzentzeko hartu beharreko neurriak definitzen dira.</li> <li>Hitzematen dugu gure gidariak eta ibilgailuak mantentzen dituzten langileek segurtasunari buruzko <b>aldizkako prestakuntza- eta sentsibilizazio-saioak</b> egingo dituztela.</li> <li>Aldizkako ikuskaritzak egiten ditugu, bezero misteriotsuaren estilokoak (bezeroaren ikuspegia igartzeko audiotoretzak), <b>gure gidariak segurtasunez gidatzen dutela bermatzeko</b>, bereziki, trafiko-arauak zorrotz betetzen dituztela, ez dutela arreta galtzen hitz egiteagatik edota ez dituztela gailu mugikorrek erabiltzen gidatzen ari diren bitartean. Hitzematen dugu urtean egindako ikuskaritzan % 100 zuzenak izango direla, eta, nolana ere, emaitza ez dela % 95etik beherakoa izango; hala izango balitz, desbiderapena zuzentzeko bidezko neurri zuzentzaileak ezarriko lirateke</li> <li>Gure helburua da bidaiariak seguru sentitzea gurekin bidaiatzen dutenean. Horregatik, 0tik 10era doan eskala batean, 7tik gorako, eta inoiz ez 6tik beherako, puntuazioa mantenduko dugu <b>erabiltzaileek gure autobusen segurtasunaren gainean duten iritziari dagokionez</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2019-2021 aldian ebaluatutako gidariak</b>= 100% .</li> <li><b>2021 – 25 saio</b> egin zaizkie gidariari eta mantentze-lanetako langileei.</li> <li>2021 – (*)</li> <li>2020 (*) – Gogobetetzeari buruzko urteko inkesta: <b>gidatze leun eta seguruaren balorazioa</b>= 8,80.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortzeko prozesuan dagoen datua</li> <li>✔ Lortuta</li> </ul>
Gure zerbitzuak puntualak eta fidagarriak izango dira	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hitzematen dugu, 0tik 10era doan eskala batean, 7tik gorako, eta inoiz ez 6tik beherako, puntuazioa mantenduko dugula <b>erabiltzaileek gure autobusen puntualtasunaren gainean duten iritziari dagokionez</b>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 (*) – Gogobetetzeari buruzko urteko inkesta: <b>autobusen puntualtasunaren balorazioa</b>= 8,79.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Lortuta</li> </ul>
Gure zerbitzuei buruzko informazio guztia erraz aurkituko duzu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hitzematen dugu hilean aurrez aurreko <b>arretarako bulegoan erantzundako deiak indarrean dagoen ordutegiaren barruan jasotako dei guztien</b>, gutxienez, % 98 izango direla eta, nolana ere, ehuneko ez dela % 95etik beherakoa izango; hala izango balitz, desbiderapena zuzentzeko bidezko neurri zuzentzaileak ezarriko lirateke.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 - <b>Arreta-bulegoan erantzundako deiak, jasotako guztien gainean= 98,65%</b></li> <li>Ez dago ez-betetzetik erantzundako deien gutxieneko mailan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Lortuta</li> </ul>
Zure alboan egongo gara beti, tratu atsegin eta profesionalarekin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hitzematen dugu, 0tik 10era doan eskala batean, 7tik gorako, eta inoiz ez 6tik beherako, puntuazioa mantenduko dugula erabiltzaileek gure gidariak eta salmenta-kabinetako zein aurrez aurreko arreta-bulegoko langileek <b>eskaintako arretaren gainean duten iritziari dagokionez</b>.</li> <li>Kexei eta erreklamazioei nean-nean erantzuten diegu, jasotzen ditugunetik 15 lanegunetan buruan. Hitzematen dugu hilean jasotako erreklamazioen % 100 aipatutako epean erantzuneko ditugula eta, nolana ere, ez ditugula elkarren segidako hiru hilabete baino gehiago igaroko % 100tik beherako emaitzarekin; hala izango balitz, desbiderapena zuzentzeko bidezko neurri zuzentzaileak ezarriko lirateke.</li> <li>BIOBIDEn gogor lan egiten dugu pertsona guztiek, adina edo mugitzeko gaitasuna alde batera utzita, garraio-zerbitzua erabil dezaketela bermatzeko. Gure helburua da pertsona guztiek zerbitzuak segurtasun-, berdintasun-, eta erosotasun-baldintza berberetan erabili ahal izatea, ahalik eta autonomia handienarekin. Horregatik, 0tik 10era doan eskala batean, 7tik gorako, eta inoiz ez 6tik beherako, puntuazioa mantenduko dugu erabiltzaileek mugikortasun urria duten pertsonen gure autobusetan duten irisgarritasunaren gainean duten iritziari dagokionez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020 (*) – Gogobetetzeari buruzko urteko inkesta: <b>personaren tratua eta adeitasunaren balorazioa</b> = 8,89.</li> <li>2021 – Epe barruan erantzundako hileroko erreklamazioen <b>% 100</b></li> <li>Ondoz ondoko 3 hilabetetan epe barruan erantzundako erreklamazioen gutxieneko maila ez da bete.</li> <li>2020 (*) – Gogobetetzeari buruzko urteko inkesta: <b>autobusen irisgarritasunaren balorazioa</b>= 8,83.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortuta</li> <li>✔ Lortuta</li> </ul>
Komunitatearekin konprometituko gara	<ul style="list-style-type: none"> <li>BILBOBUSEko zerbitzuak kanpoko erakunde independenteek ebaluatzen dituzte urtero, eta erakunde horiek egiaztatu egiten dute zerbitzu horiek egokiak direla eta nazioko eta nazioarteko arauen betekizunak betetzen dituztela eremu hauetan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Zerbitzuaren kalitatea (ISO9001)</li> <li>Bidaiariaren garraio kalitatea (UNE13816 araua)</li> <li>Bide-segurtasuna (ISO39001 araua)</li> <li>500+ Europako EFQM Bikaintasun Eredua</li> <li>Larrialdien kudeaketa (ISO22320 araua)</li> <li>Irisgarritasun Unibertsalaren Kudeaketa (UNE 170001)</li> <li>Zerbitzuen Karta (UNE93200)</li> <li>Kexak eta erreklamazioak kudeatzea (ISO10002)</li> <li>Zerbitzuaren bikaintasuna (UNE16880)</li> <li>Familia aldetik arduratsua den enpresa (EFR 1000-1 Araua)</li> <li>Ingurumen-kudeaketa (ISO14001)</li> <li>Energiaren kudeaketa (50001 araua)</li> <li>Berotegi-efektuko gasen inbentarioa (ISO14064 araua)</li> <li>Erantzukizun Sozial Korporatiboa (SR-10 Araudia)</li> <li>Iraunkortasunaren ALSA memoria, GRI erreferentzialarekin bat datorrena</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ziurtagiri guztiak indarrean</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✔ Lortuta</li> </ul>