



**FRAISORO INGURUMEN ETA NEKAZAL LABORATEGIA ZERBITZUEN KARTAN
2018an LORTUTAKO EMAITZAK**

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.	>7,2	8,4		
Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99,9 inguruan mantentzea.	≥7,2	8,6		
	≤% 0,1	% 0,03		
Saiakeren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kalitate kontrola, kanpoan egina)	% 95	% 97		
	Web orrian argitalpena	2019/ots.	---	
Gure zerbitzu eskaintza handitzeko beste laborategiekiko lankidetzak bultzatzea eta jarduera onak elkarren artean trukatzeko, urtean gutxienez 4 bilera eginez.	4 bilera	5		
Praktiketako ikasleen prestakuntza modu egokian egitea, bertako langileen tratua ona eta inplikazioa bermatuz.	Inkestaren emaitzak aztertzea >7	8,7		Inkestaren 10 atalen puntuazioen batez bestekoa
	Prestakuntza jaso duten pertsona kopurua zehaztea	5		
EMANDAKO INFORMAZIOA ETA ERANTZUN AHALMENA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Gure zerbitzuen artean eskaintzen ez diren azterketa eskaeren % 50 ebaztea edo kudeatzea, gure jardun eremuan, beti ere.	% 50	% 90		
DENBORA ETA EPEAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 95ean.	% 95	% 84,3		
Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen % 95 bi egun baino lehenago erabakitzea.	% 95	% 100		15 erreklamazio
BEZEROARI ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan bana ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 7,7 puntu baino hobea izateko.	Langileen jarrera >7,7	9		
	Tratua atsegina eta egokia >7,7	8,8		
	Telefono bidezko arreta >7,7	8,8		



Gure bezeroen asebetetze maila emandako epeen inguruan, helburua izanik asebetze maila izatea 10etik 6,6.	6,6	7,5		
INSTALAZIOAK Y EKIPAMENDUA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Urteko aurrekontuaren % 15 punta puntako ekipoetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.	≥% 15	% 25		
Laborategiko atal guztietan 5S metodologia mantentzea.	Auditoria 1	2019/ots.		
Kudeaketa hobetzeko lanean jarraitzea, gure jarduera eremuarekin bat datozen eredu desberdinak erabiliz	Urtean gutxienez 5 auditoria eginez	13		

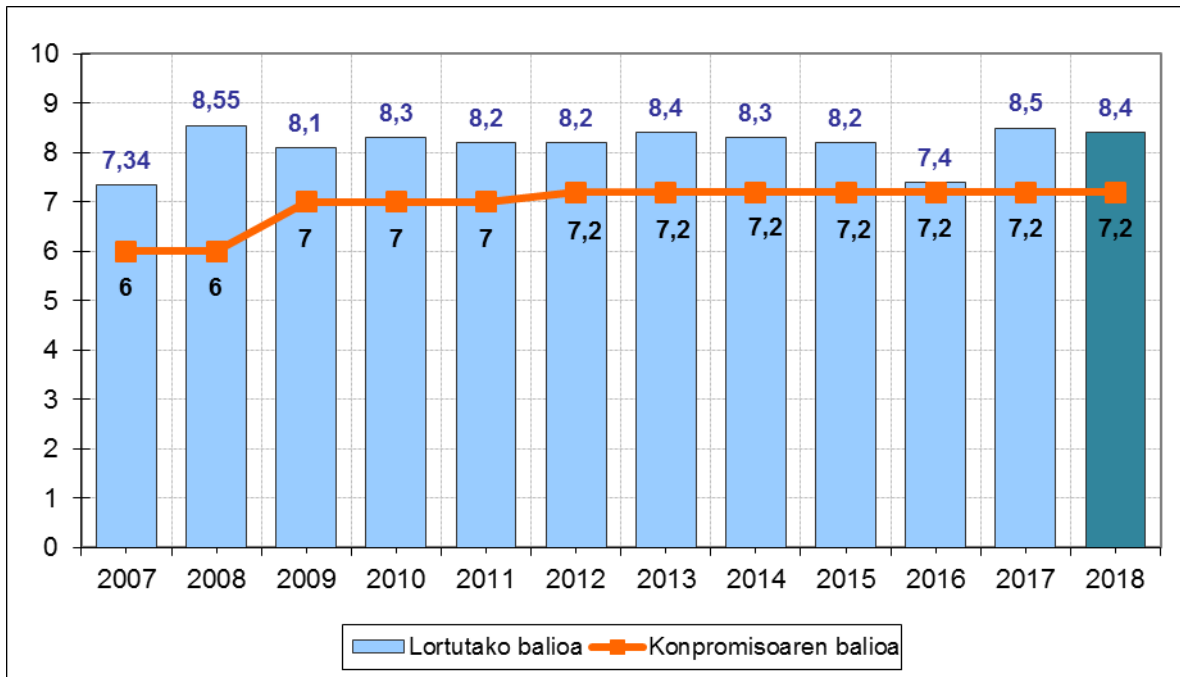


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1.GRAFIKOA:

Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.

Neurketa unitatatea: asebetetze maila

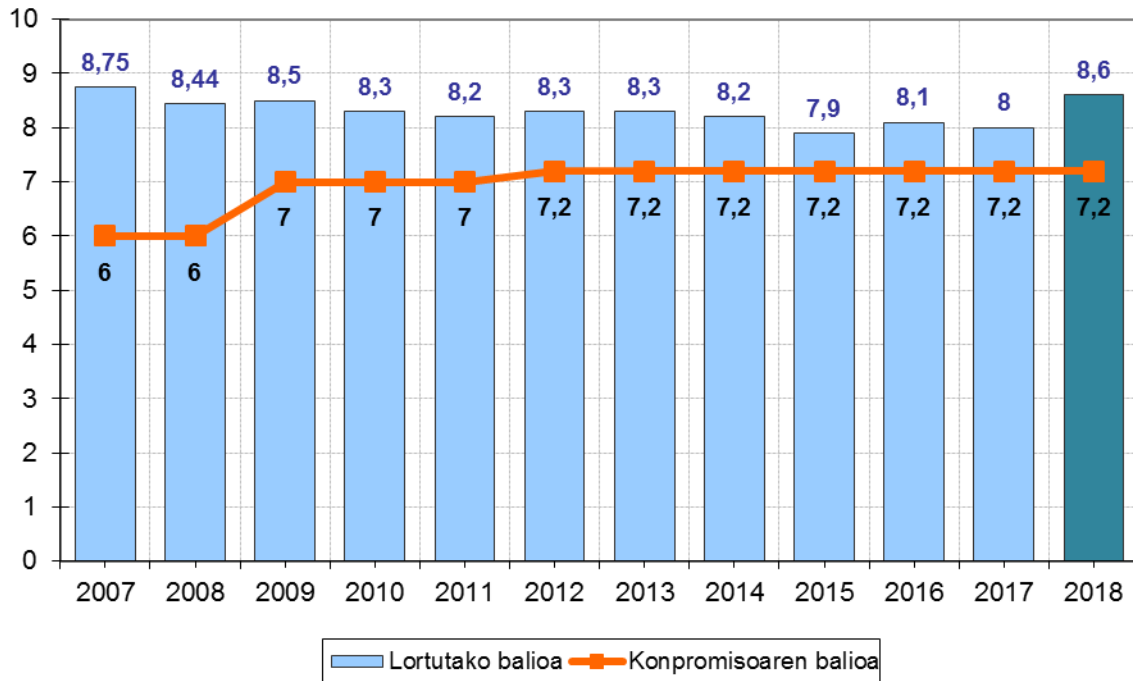




2-a.GRAFIKOA:

Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99,9 inguruan mantentzea.

Neurketa unitatea: asebetetze maila

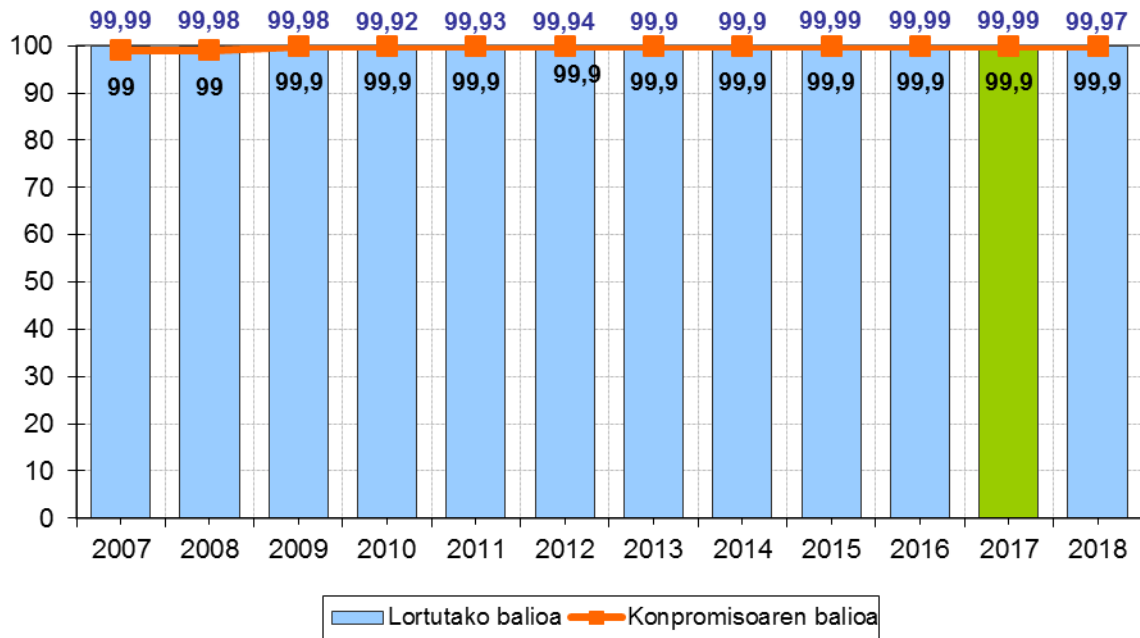




2-b.GRAFIKOA:

Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99,9 inguruan mantentzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa

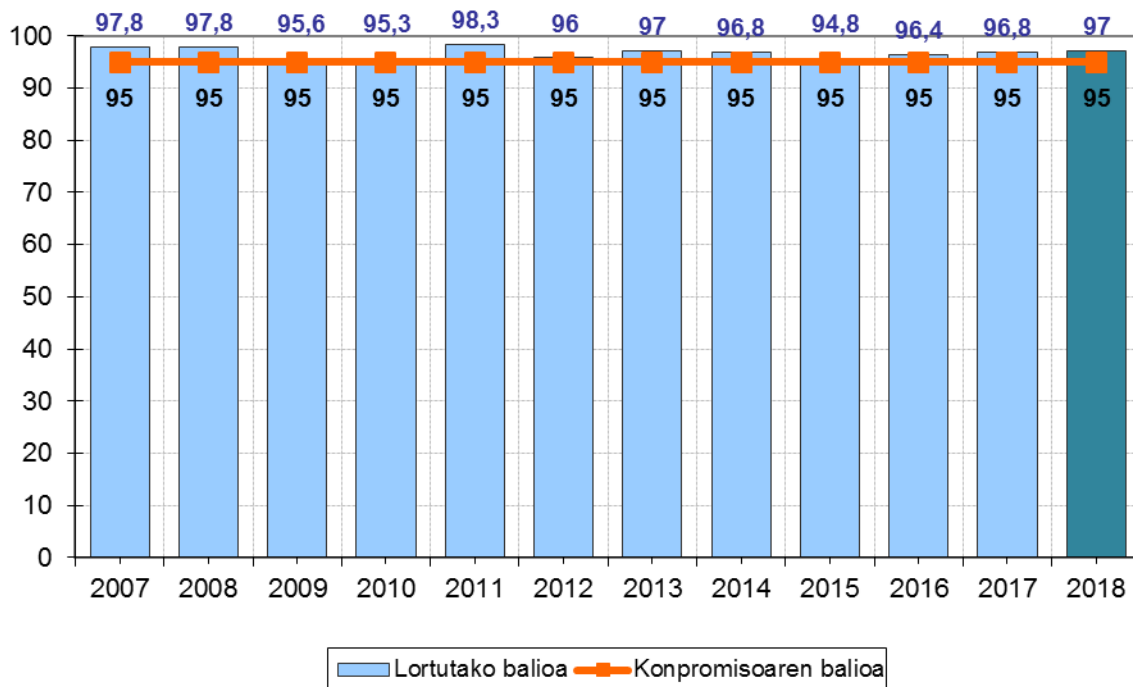




3.GRAFIKOA:

Saiakeren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kalitate kontrola, kanpoan egina)

Neurketa unitatea: ehunekoa

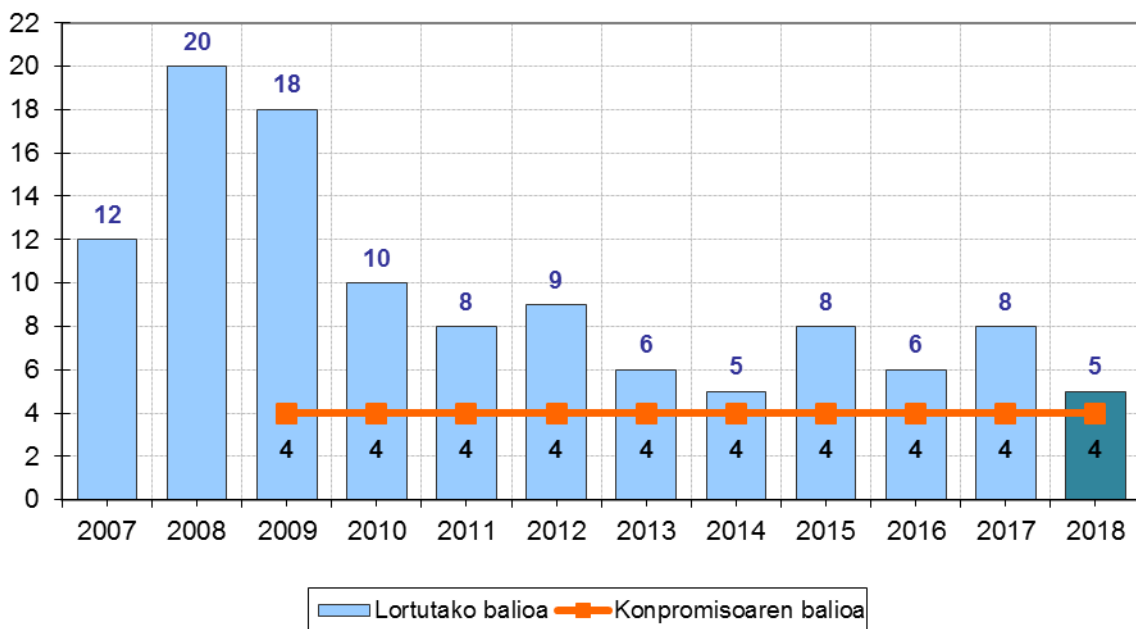




4.GRAFIKOA:

Gure zerbitzu eskaintza handitzeko beste laborategiekiko lankidetzaz bultzatzea eta jarduera onak elkarren artean trukatzeko, urtean gutxienez 4 bilera eginez.

Neurketa unitatea: bilera kopurua

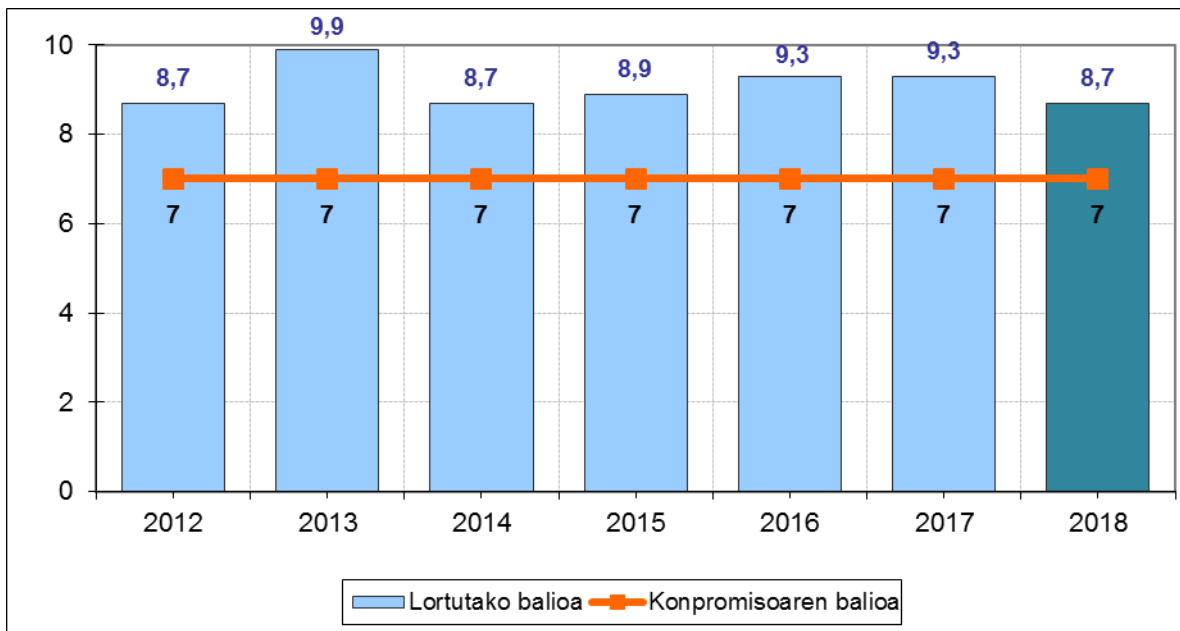




4.a.- GRAFIKOA:

Praktiketako ikasleen prestakuntza modu egokian egitea, bertako langileen tratatu ona eta inplikazioa bermatuz

Neurketa unitatea: Inkesten emaitzen batezbesteko

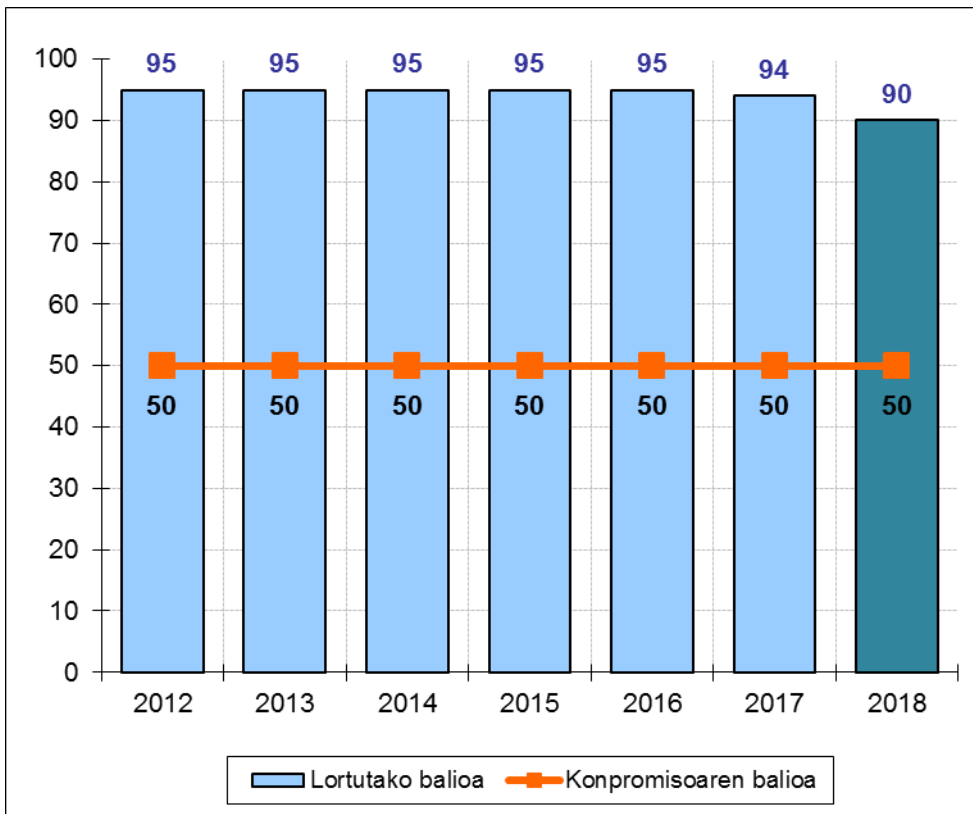




5.GRAFIKOA:

Gure zerbitzuen artean eskaintzen ez diren azterketa eskaeren % 50 ebaztea edo kudeatzea, gure jardun eremuan, beti ere.

Neurketa unitatea: ehuneko

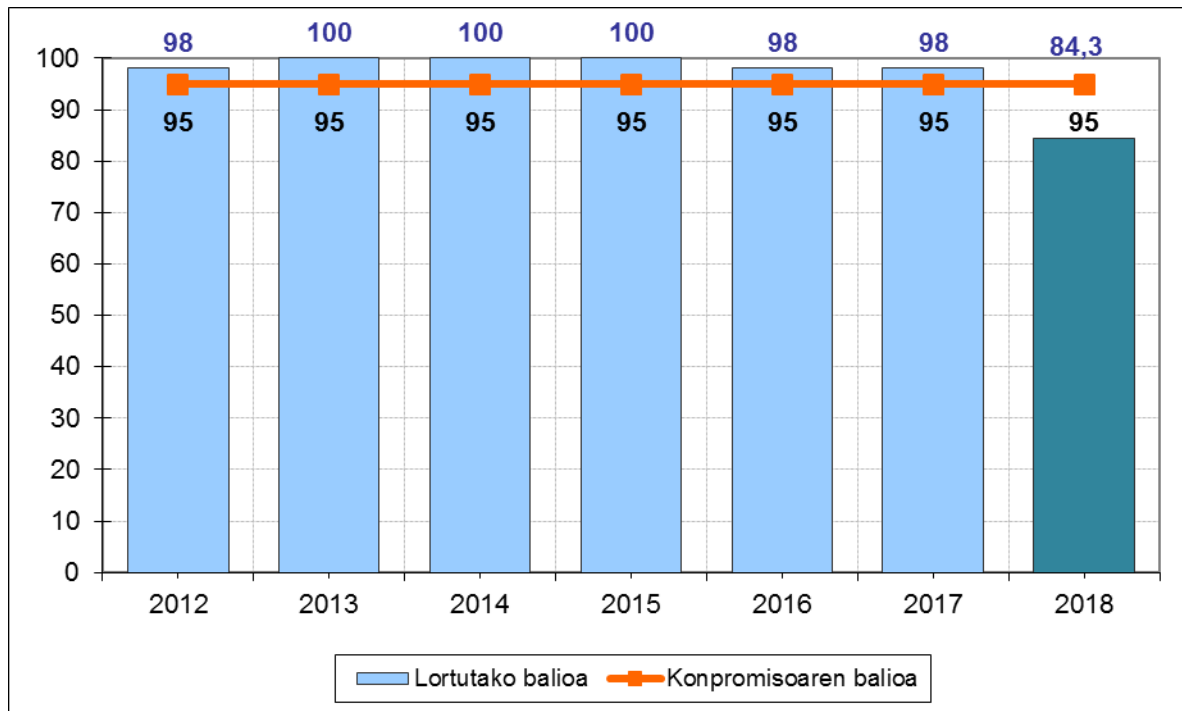




6.GRAFIKOA:

Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren %95ean.

Neurketa unitatea: ehunekoa

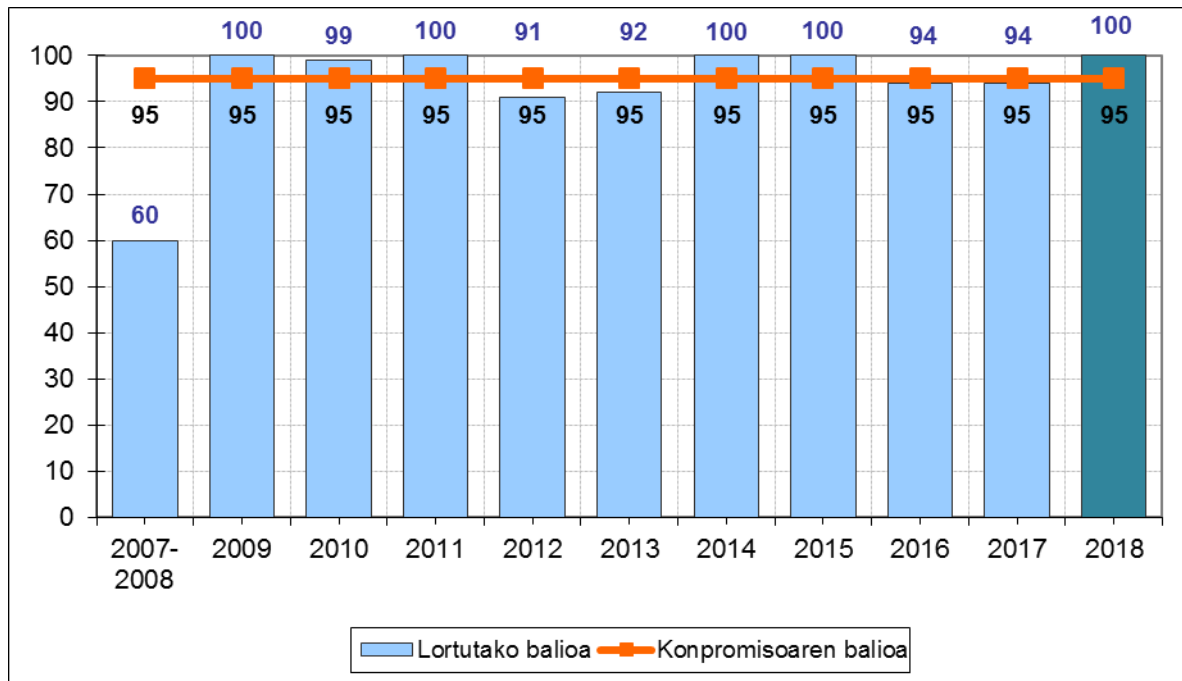




7.GRAFIKOA:

Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen %95 bi egun baino lehenago erabakitzea.

Neurketa unitatea: ehuneko



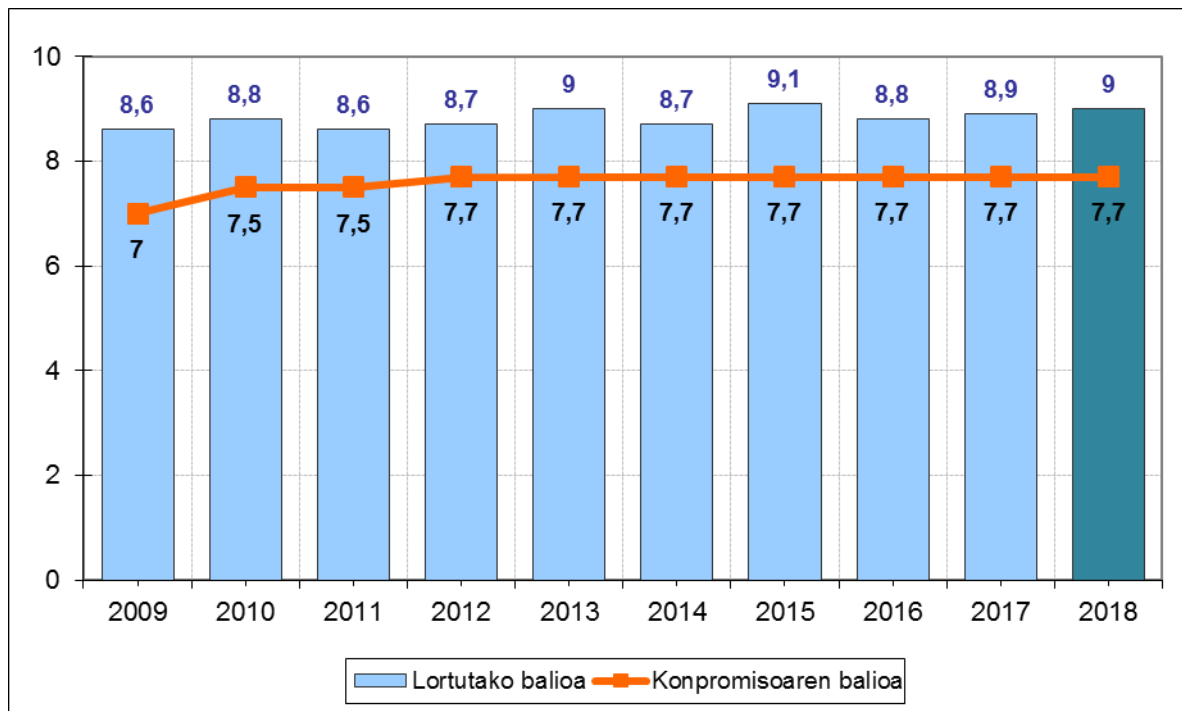


8-a.GRAFIKOA:

Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan bana ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 7,7 puntu baino hobea izateko.

LANGILEEN JARRERA

Neurketa unitatea: asebetetze maila



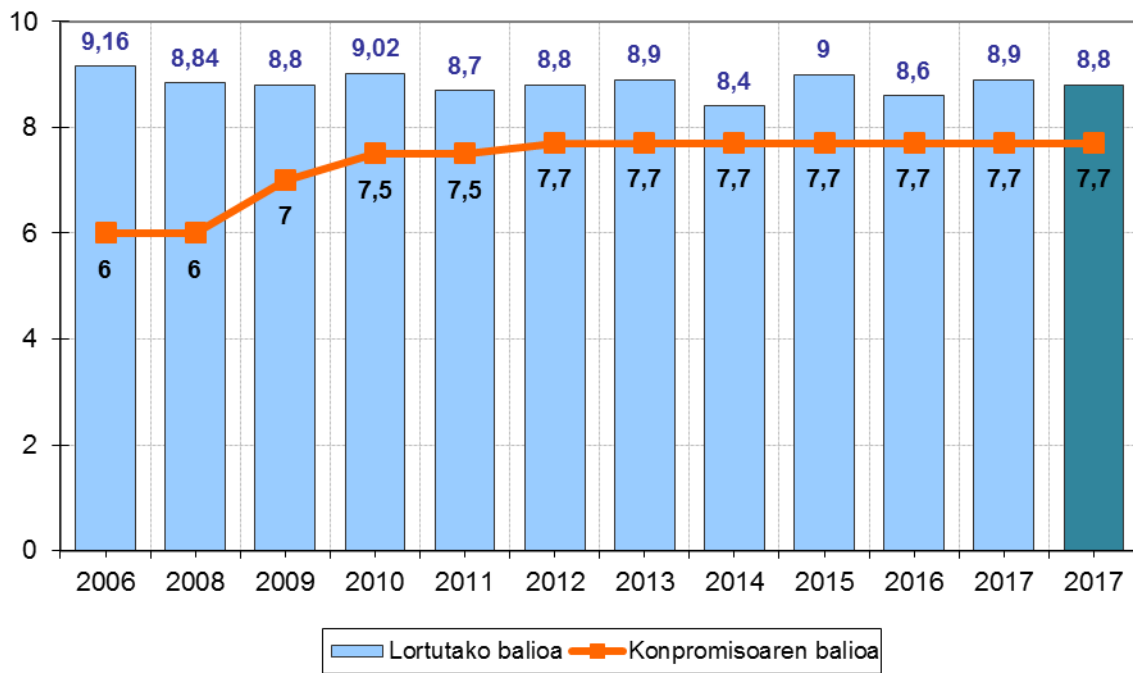


8-b.GRAFIKOA:

Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 7,7 puntu baino hobea izateko.

TRATUA ATSEGINA ETA EGOKIA

Neurketa unitatea: asebetetze maila



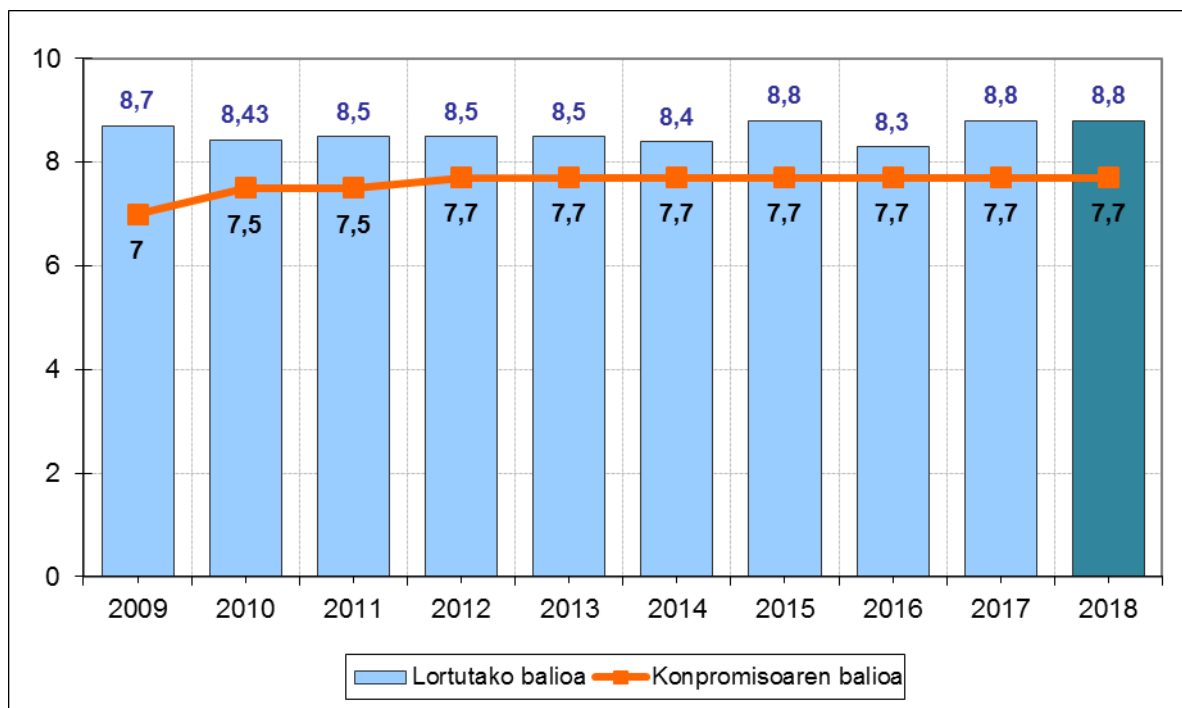


8-c.GRAFIKOA:

Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan bana ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 7,7 puntu baino hobea izateko.

TELEFONO BIDEZKO ARRETA

Neurketa unitatea: asebetetze maila

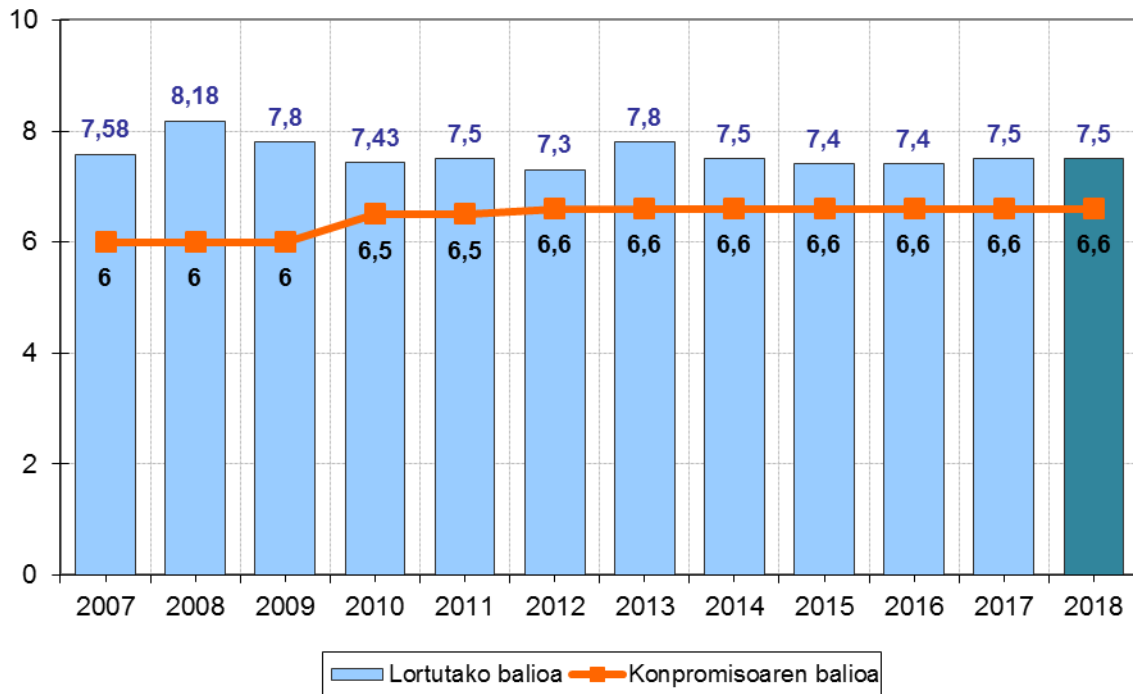




9.GRAFIKOA:

Gure bezeroen asebetetze maila emandako epeen inguruan, helburua izanik asebetetze maila izatea 10etik 6,6.

Neurketa unitatea: asebetetze maila





10.GRAFIKOA:

Urteko aurrekontuaren %15 punta puntako ekipoetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa

