Konpromisoak

- Eskainitako zerbitzuen % 99 betetzeko konpromisoa gauzatu da, % 99,89ra heldu garenez gero.
- Puntual ibiltzeko hitza ere ondo bete da egunero eskainitako zerbitzuen % 98an (5 minututik aurrera litzateke atzeratzea).
- Metro Bilbaon bidaiariak geltokietara sartzen diren unetik bidaia amaitu arte eroso senti daitezen lortzeko behar den azpiegitura ezartzen saiatu gara. Erosotasunari buruzko asetasuna 8,05ekoa izan da.
- Metro Bilbaok bezeroekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik hondatu diren txartel GUZTIAK aldatu ditugu geltoki guztietan. Bezeroari hondatu bazaio Bezeroen Arretarako bulegoren batera bideratzen dugu 0,60 euroren truke aldatzera. Erreklamazioen % 0,25 soilik izan dira arlo horri buruzkoak.
- Metro Bilbaok 8,5etik gorako asetasuna lortu du trenen eta geltokien garbitasunari dagokionez.
- Asetasuna trenetako eta geltokietako informazioarekin 7,5ekoa izan da.
- Kexak edota iradokizunak epe hauetan erantzun dira:
  30 egunean % 63, 60 egunean % 88 eta 90 egunean % 97.
- Erreklamazioak epe hauetan erantzun dira:
  15 egunean % 87, 30 egunean % 93 eta 45 egunean % 96.
- Metro Bilbaok urtean 8 kanpaina egin ditu eskaini dituen zerbitzuei buruzko hainbat alderdirekin loturik.
- Segurtasunean antzezpen bat egin da eta segurtasunari buruzko asetasuna 8,1etik gorakoa izan da.
- Mantentze-lanetako zerbitzuak hilero igogailuak eta eskailera mekanikoak % 99an erabilgarri izatea lortu du.

metro bilbao

AENOR
Servicio Certificado
LINE-03-0006
Nº A68 / 000044

Carta de Servicios
Cumplimiento de Compromisos
Resultados 2008

Compromisos

- El compromiso de realizar el 99% del total de servicios ofertados se ha visto cumplimentado alcanzando el 99,89%.

- La promesa de la puntualidad se ha completado positivamente en el 98% de los servicios ofrecidos diariamente (hasta 5 minutos de retraso).

- En Metro Bilbao nos hemos esforzado en dotar de la infraestructura necesaria para conseguir que las viajeras y viajeros se sientan cómodos desde el momento en el que acceden las estaciones hasta la finalización de su trayecto. El grado de satisfacción relativa a la comodidad ha alcanzado un 8,05.

- Metro Bilbao ha facilitado el canje de todos los billetes deteriorados por causas ajenas a la clientela en todas las estaciones. Si el deterioro fuera imputable al cliente deberá acudir a cualquier Oficina de Atención a Clientes para canjearlo y abonar 0,60 euros. Tan sólo hemos recibido un 0,25% de reclamaciones en esta área.

- Metro Bilbao ha conseguido un grado de satisfacción con la limpieza de trenes y estaciones superior a 8,5.

- El grado de satisfacción con la información en unidades y en estaciones ha alcanzado un valor de 7,5.

- Las quejas y/o sugerencias han sido respondidas con los siguientes plazos:
  63% en 30 días, 88% en 60 días y 97% en 90 días.

- Las reclamaciones han sido respondidas en los siguientes plazos:
  87% en 15 días, 93% en 30 días y 96% en 45 días.

- Metro Bilbao ha realizado 8 campañas al año relacionadas con diferentes aspectos de los servicios que ha ofrecido.

- Se ha llevado a cabo un simulacro en materia de seguridad y el grado de satisfacción en cuanto a seguridad ha superado el 8,1.

- El Servicio de Mantenimiento ha conseguido que la disponibilidad mensual de ascensores y escaleras mecánicas haya sido del 99%.

metro bilbao

AENOR
Servicio Certificado
UNE 93200
Nº A58 / 000044

Zerbitzuen Karta
Konpromisoak Betetzea
2008ko Emaitzak