



**FRAISORO INGURUMEN ETA NEKAZAL LABORATEGIA ZERBITZUEN KARTAN  
2016an LORTUTAKO EMAITZAK**

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Graf.	Oharrak
Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.	>7,2	7,4		
Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99,9 inguruan mantentzea.	≥7,2	8,1		
	≤% 0,1	% 0,01		
Saiakeren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orriari argitaratzea. (Analisien kalitate kontrola, kanpoan egina)	% 95	% 96,4		
	Web orriari argitalpena	2017/01/18	---	
Gure zerbitzu eskaintza handitzeko beste laborategiekiko lankidetzak bultzatzea eta jarduerak onak elkarren artean trukatzeko, urtean gutxienez 4 bilera eginez.	4 bilera	6		
Praktiketako ikasleen prestakuntza modu egokian egitea, bertako langileen tratua ona eta inplikazioa bermatuz.	Inkestaren emaitzak aztertzea >7	9,3		Inkestaren 10 atalen puntuazioen batez bestekoa
	Prestakuntza jasotzen duten pertsona kopurua zehaztea	11		
<b>EMANDAKO INFORMAZIOA ETA ERANTZUN AHALMENA</b>	<b>Konpromisoaren balioa</b>	<b>Lortutako balioa</b>	<b>Graf.</b>	<b>Oharrak</b>
Gure zerbitzuen artean eskaintzen ez diren azterketa eskaeren % 50 ebaztea edo kudeatzea, gure jardun eremuan, beti ere.	% 50	% 95		
<b>DENBORA ETA EPEAK</b>	<b>Konpromisoaren balioa</b>	<b>Lortutako balioa</b>	<b>Graf.</b>	<b>Oharrak</b>
Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 95ean.	% 95	% 98		
Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklaazioen % 95 bi egun baino lehenago erabakitzea.	% 95	% 94		17 erreklaazio (1 epez kanpo)
<b>BEZEROARI ARRETA</b>	<b>Konpromisoaren balioa</b>	<b>Lortutako balioa</b>	<b>Graf.</b>	<b>Oharrak</b>
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	8,8		
	Tratua atsegina eta egokia >7,7	8,6		
	Telefono bidezko arreta >7,7	8,3		



Gure bezeroen asebetetze maila emandako epeen inguruan, helburua izanik asebetetze maila izatea 10etik 6,6.	6,6	7,4		
<b>INSTALAZIOAK Y EKIPAMENDUA</b>	<b>Konpromisoaren balioa</b>	<b>Lortutako balioa</b>	<b>Graf.</b>	<b>Oharrak</b>
Urteko aurrekontuaren % 15 punta puntako ekipoetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.	≥% 15	% 27		
Laborategiko atal guztietan 5S metodologia mantentzea.	Auditoria 1	1		
Kudeaketa hobetzeko lanean jarraitzea, gure jarduera eremuarekin bat datozen eredu desberdinak erabiliz	Urtean gutxienez 5 auditoria eginez	9		

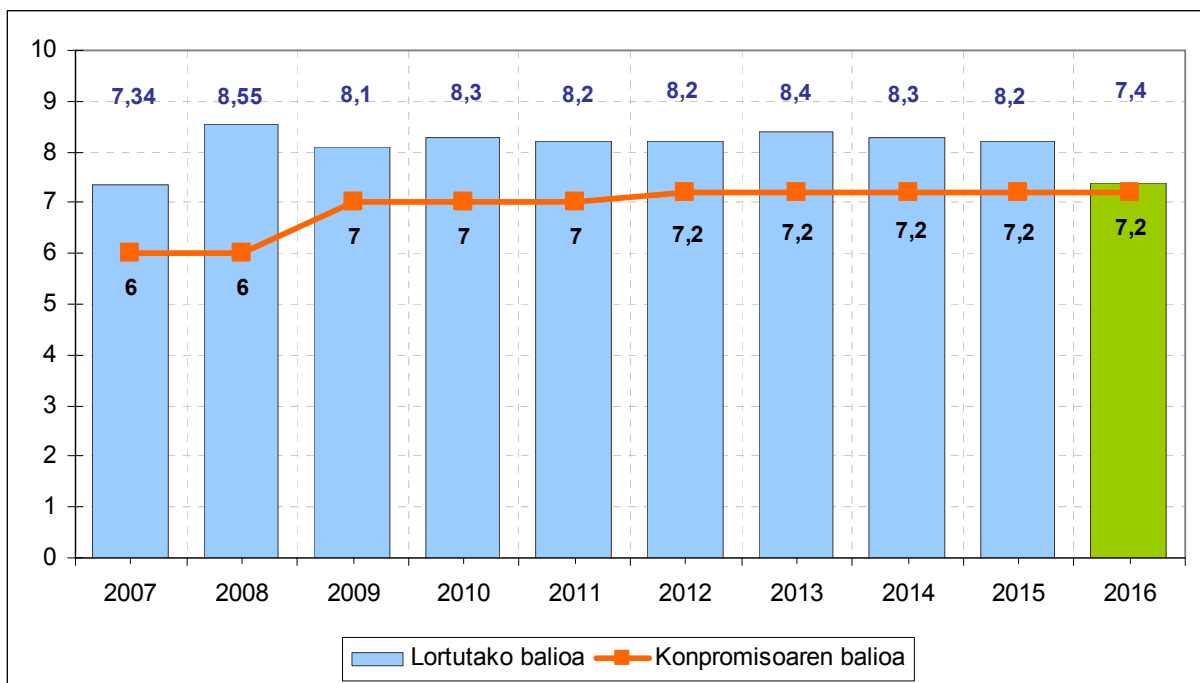


## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

### 1.GRAFIKOA:

Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.

Neurketa unitatatea: asebetetze maila

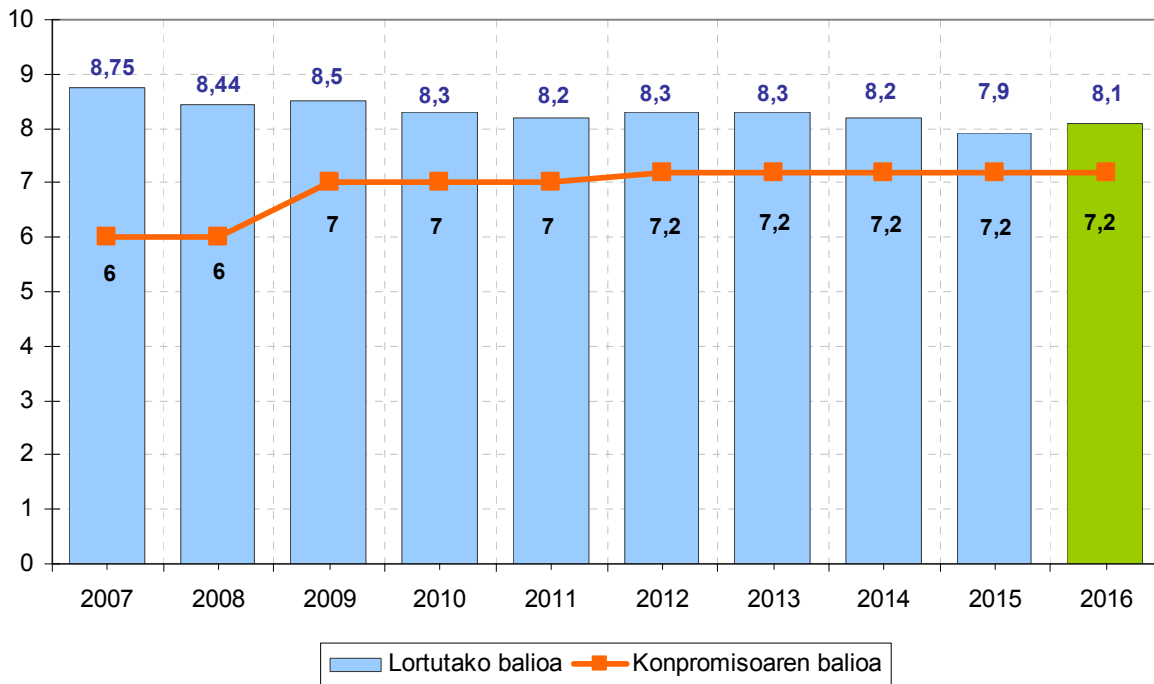




**2-a.GRAFIKOA:**

Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99,9 inguruan mantentzea.

Neurketa unitatea: asebetetze maila

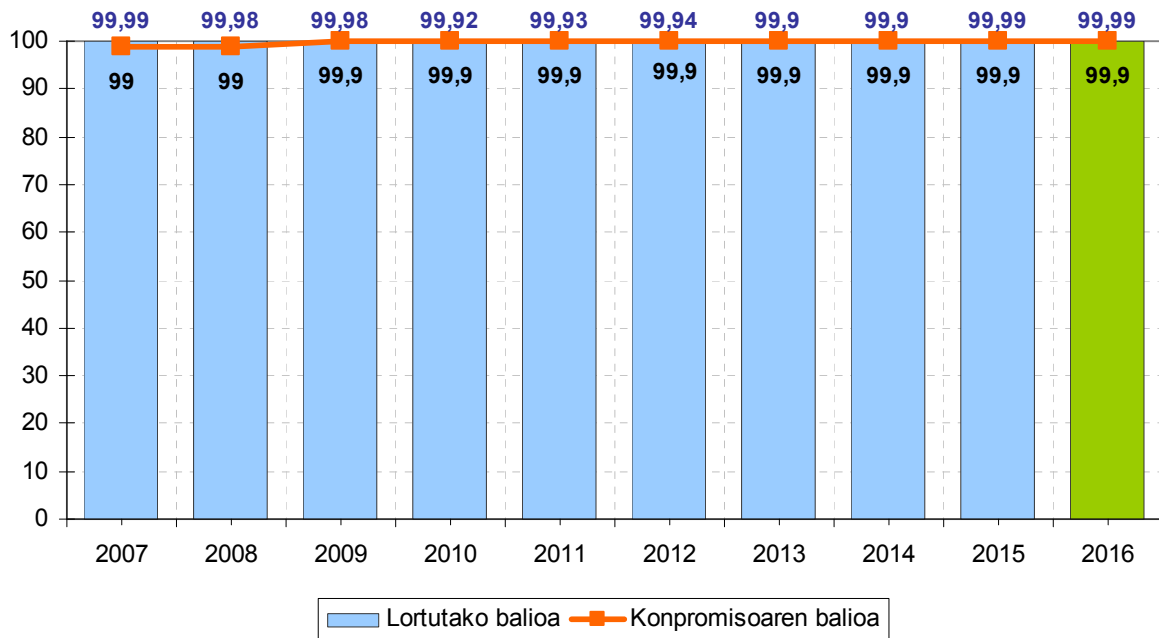




**2-b.GRAFIKOA:**

Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99,9 inguruan mantentzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa

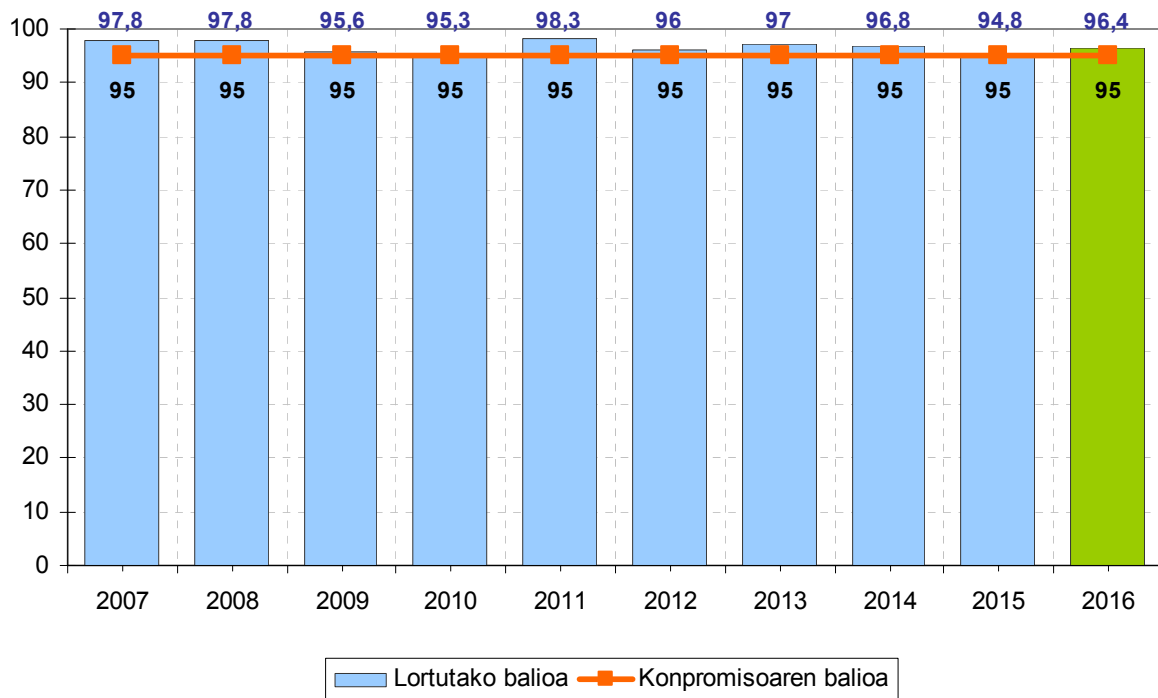




### 3.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

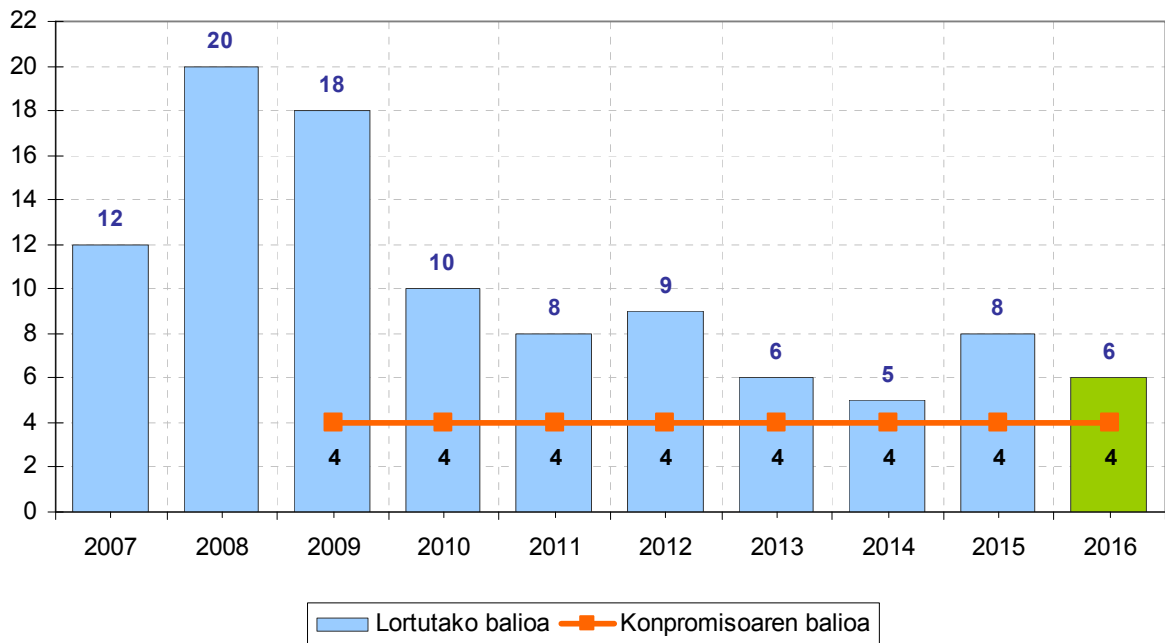




#### 4.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: bilera kopurua

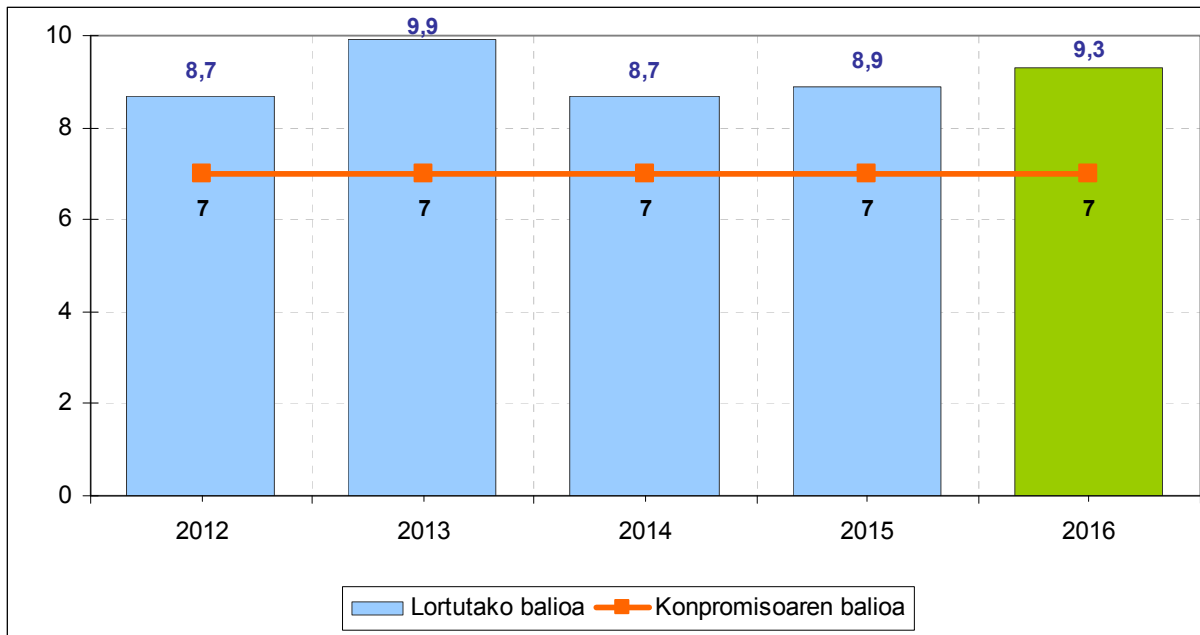




**4.a.- GRAFIKOA:**

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

**Neurketa unitatea: Inkesten emaitzen batezbesteko**



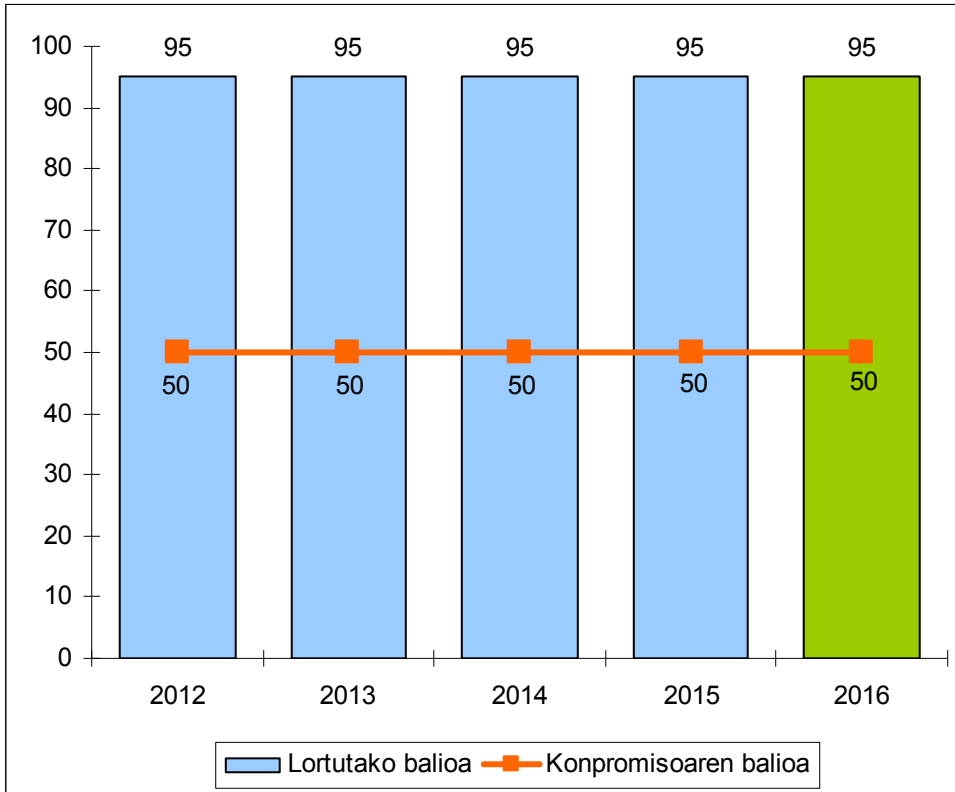




**5.GRAFIKOA:**

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

Neurketa unitatea: ehuneko

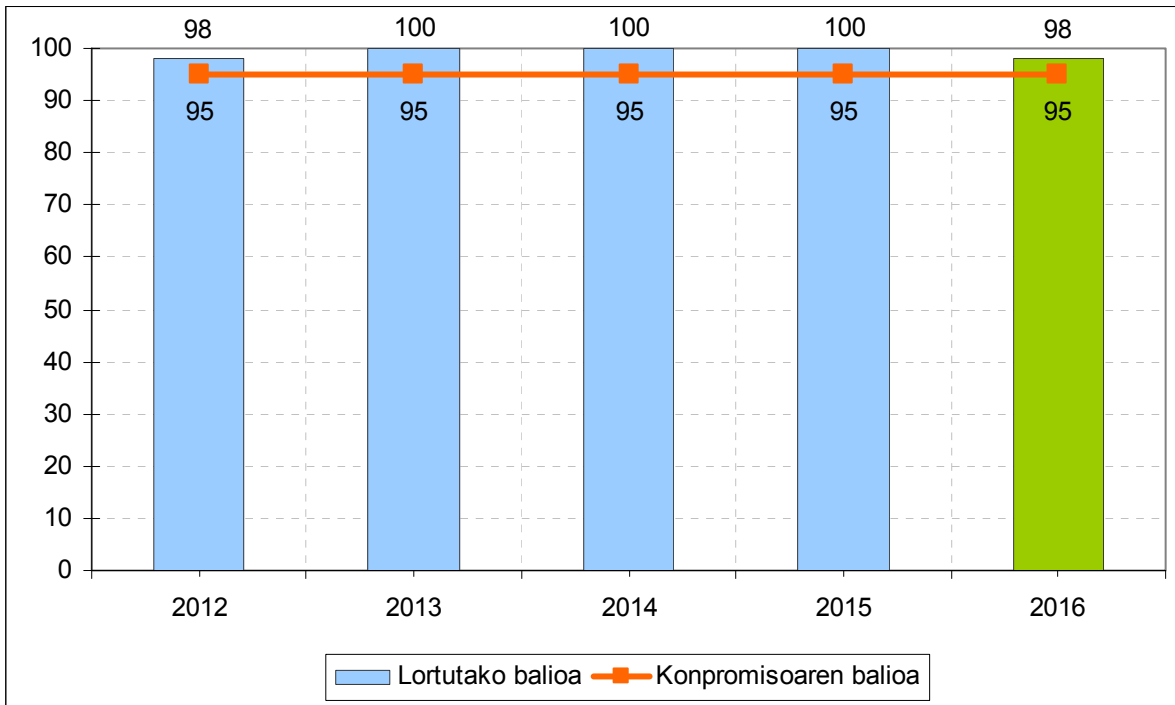




**6.GRAFIKOA:**

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

Neurketa unitatea: ehunekoak

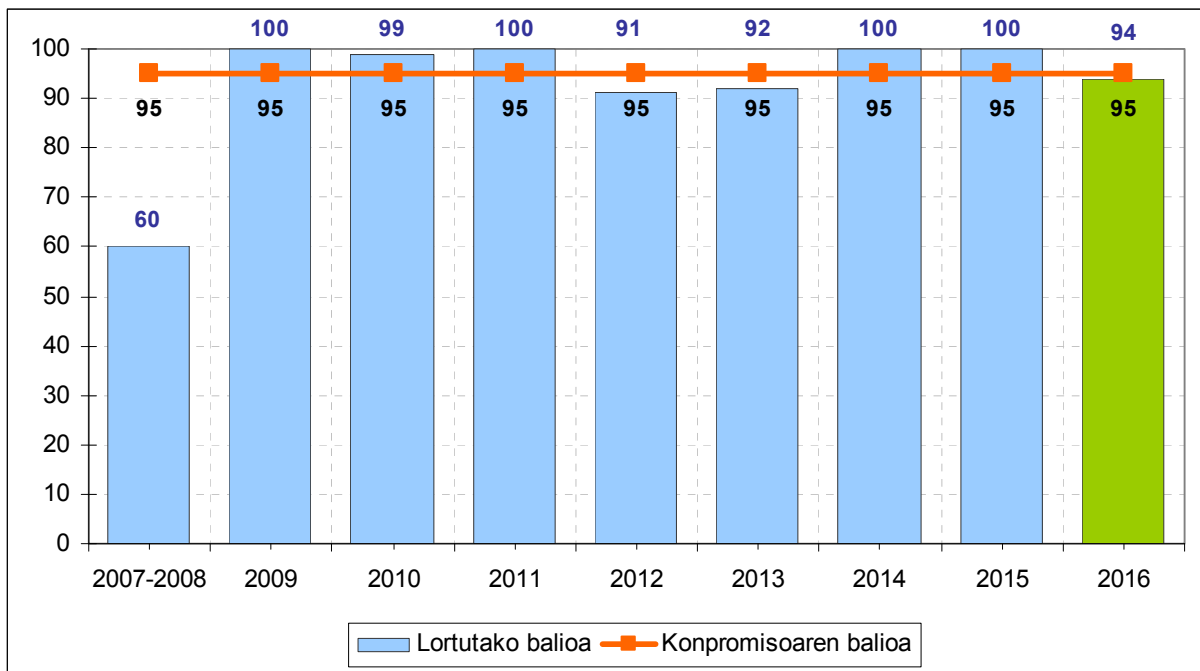




**7.GRAFIKOA:**

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

Neurketa unitatea: ehunekoak



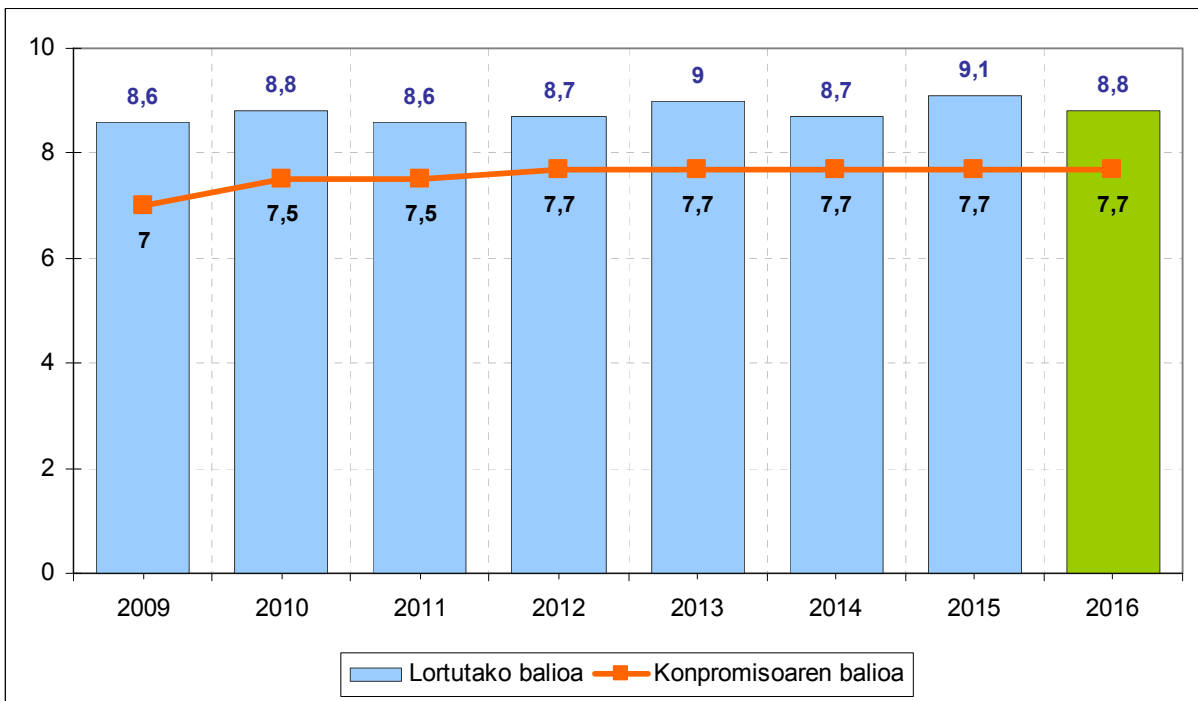


**8-a.GRAFIKOA:**

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



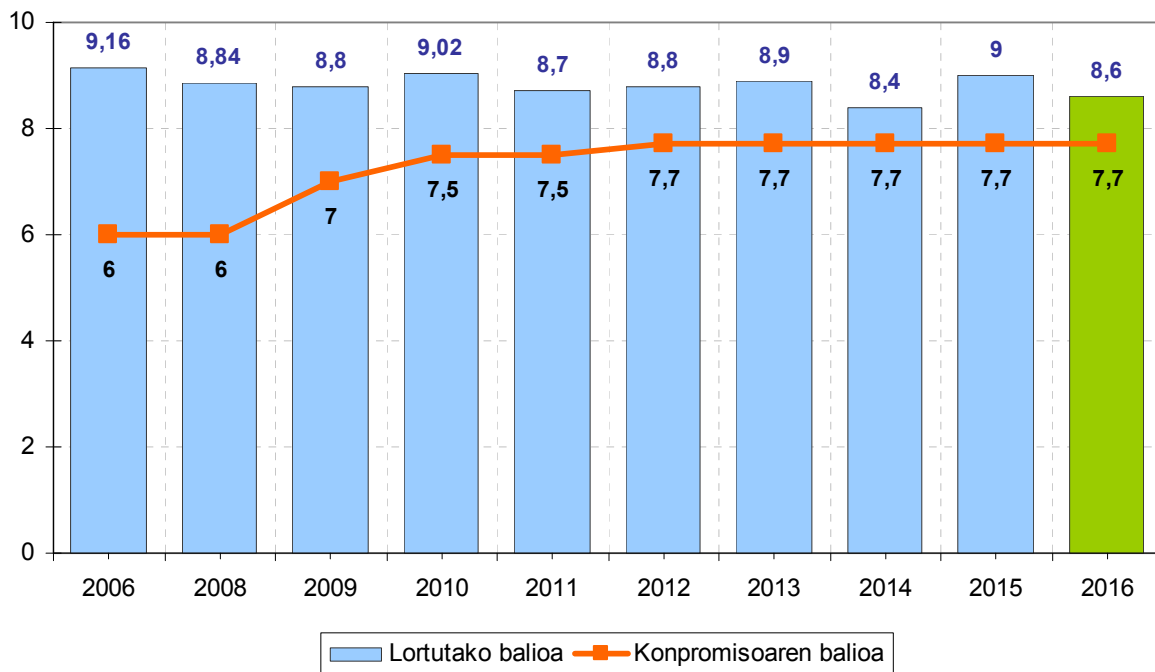


**8-b.GRAFIKOA:**

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



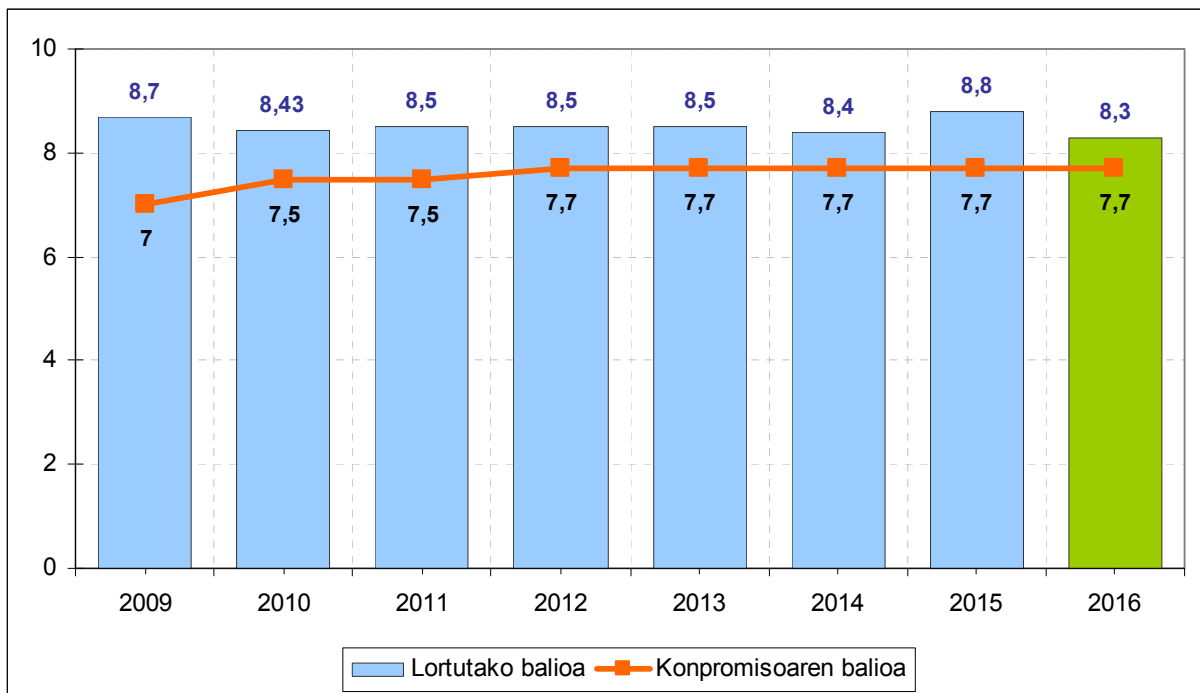


**8-c.GRAFIKOA:**

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

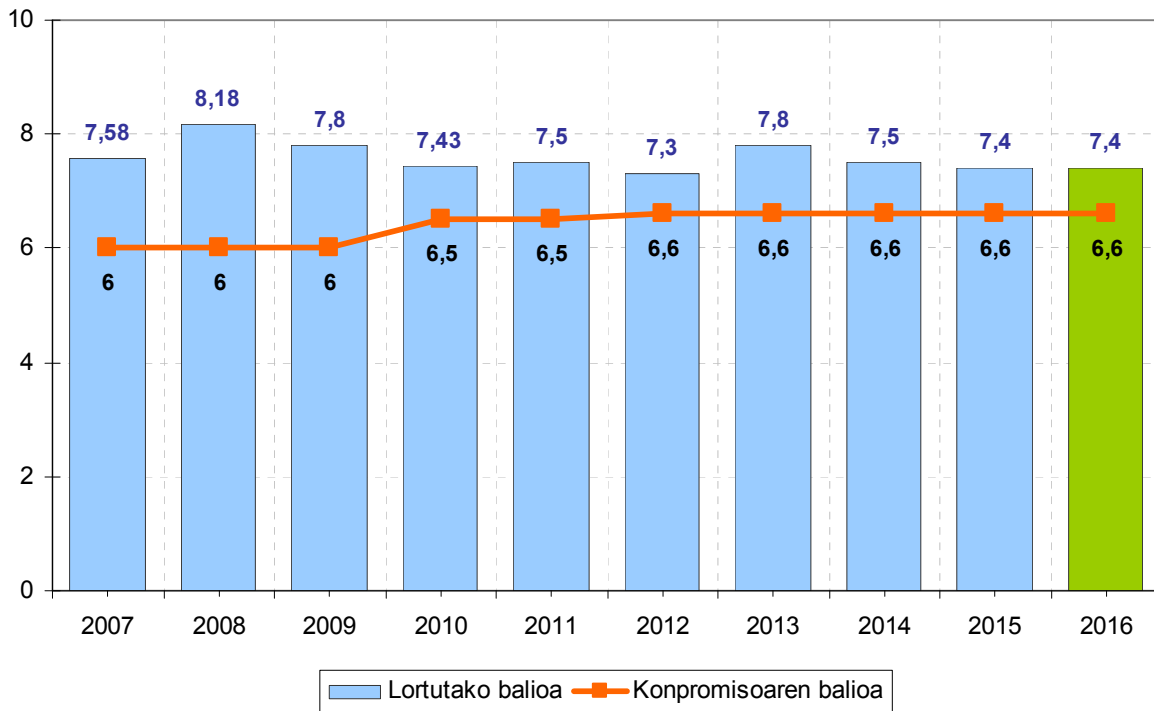




**9.GRAFIKOA:**

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

