



## FRAISORO ZENTROAK ZERBITZUEN KARTAN 2007AN LORTUTAKO EMAITZAK

| KONPROMISOAK  |   | EMAITZAK  |  |
|---|---|---|--|
| ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK  | Konpromisoa-ren balioa  | Lortutako balioa  | Oharrak  |
| Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea, eskatzen diguten saiakera eskaeren %95i erantzuteko aukera emanez.  | Asebetegarri >6   | 7,34  |  |
|   | ≥%95  | %100  |  |
| Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99 inguruan mantentzea.  | Gehienez 3200 DT (320.000 emaitzen gainean, gutxi gorabehera), %99eko fidagarritasuna | 9 DT (307.000 emaitzen gainean, gutxi gorabehera), equivalente a %99,996eko fidagarritasuna |  |
|   | Asebetegarri >6   | 8,75  |  |
| Saiakeren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kalitate kontrola, kanpoan egina)  | Emaitza kopurua, Z-SCORE ≤2 balio absolutua dutenak                                   | 478 asebetegarri, 489ren gainean (%97,8)  |  |
|   | Argitalpenak = 1  | = 1   |  |
| Gure zerbitzu eskaintza hobetzeko beste laborategiekiko lankidetzat bultzatzea eta jarduera onak elkarren artean trukitzea.   | Bilera kopurua  | Arlo guztiak = 12<br>Serologia = 3  |  |
| EMANDAKO INFORMAZIOA ETA ERANTZUN AHALMENA  | Konpromisoa-ren balioa  | Lortutako balioa  | Oharrak  |
| Urtean behin jarduera sektore bakoitzerako ate irekiko jardunaldi bat antolatzea.   | ≥ 1   | 2   | Goi mailako graduako zentroetako ikasle taldeak. |
| Balizko erabiltzaileei ematen dizkiegun zerbitzuen berri ematea liburuxka, bisita, aholkularitza bilera, prestakuntza eta abarren bidez.  | Bilera kopurua  | Aholkularitza bilerak = 20  | Eraikin berriaren obren amaieraren arabera.      |
| Hitzarmenak sinatuta ditugun bezeroekin eta hala eskatzen dutenekin urtean behin, behintzat, bilera bat egitea.   | ≥11   | = 15  |  |
| Gure web orrian eguneratuta edukitzea ondorengo edukiak: zerbitzuak eskatzeko inprimakiak, ENACen ziurtagirien irismena, emaitzak interpretatzeko laguntza tresnak eta laborategien arteko saiakeren emaitzak (analisien kalitate kontrola, kanpoan egina). | ≥4  | = 4   |  |
|   | Gehienez = 3 erreklamazio   | = 1   |  |

| DENBORA ETA EPEAK   | Konpromisoaren balioa                                    | Lortutako balioa                | Oharrak |
|---|--|---------------------------------|---------|
| Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren %95ean.  | Asebetegarri $\geq 6$                                    | 7,58                            |         |
| Elkarteekin egiten diren hitzarmenetan erantzun epearen konpromisoa sartzea.  | = 11   | = 11                            |         |
| Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen %95 bi egun baino lehenago erabakitzea.   | Gehienez 0,2 (4 erreklamazioetarako), %95aren baliokidea | = 1 (11 erreklamazioen gainean) |         |
| BEZEROARI ARRETA  | Konpromisoaren balioa                                    | Lortutako balioa                | Oharrak |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teknikarien gaitasun profesionala eta tratua bermatzea.</li> <li>- Gaitasun profesionala eta jendeari eskainitako arreta lantzeko ikastaroen bidez langileen trebetasun profesionalak indartzea.</li> </ul>  | Gaitasun profesionala = Asebetegarri $> 6$               | = 9                             |         |
|   | Tratua = Asebetegarri $> 6$                              | = 9,16                          |         |
|   | Ordu kopurua eta partaidetza                             | 26 ordu/pertsonako              |         |
| INSTALAZIOAK Y EKIPAMENDUA  | Konpromisoaren balioa                                    | Lortutako balioa                | Oharrak |
| Urteko aurrekontuaren %20 punta puntako ekipoetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea, horien mantentzea eginez.   | $\geq 20\%$  | = 47%                           |         |
| Laboregiko atal guztietan 5S metodologia ezartzea (txukuntasun eta garbitasun metodologia).   | Auditoriak: $\geq 2$                                     | = 3 auditoria                   |         |
| Zentroaren ingurumen jokabidea hobetzea, ondorengo alderdi hauei dagokienez: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hondakinen kudeaketa.</li> <li>- Erreziklatu ezin diren materialak erabiltzeko ohitura.</li> <li>- Energia kontsumoa, ura.</li> </ul> Ekoscan® arauan oinarritutako ingurumen jokabidea hobetzeko daukagun sistemaren ziurtagiria jasotzea 2006an | Hiruhilabeteroko Ekoscan kontrola = 4                    | = 4                             |         |
|   | Ziurtagiriaren data                                      | 2006.08.04                      |         |