



FRAISORO INGURUMEN ETA NEKAZAL LABORATEGIA ZERBITZUEN KARTAN 2008AN 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	8,55	
	≥%95	%100	
Analisien emaitzen fidagarritasun maila %99 inguruan mantentzea.	Gehienez 3200 DT (320.000 emaitzen gainean, gutxi gorabehera), %99eko fidagarritasuna	7 DT (323.000 emaitzen gainean, gutxi gorabehera), %99,98ko fidagarritasuna	
	Asebetegarri >6	8,44	
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	247asebetegarri, 255ren gainean (97,8%)	
	Argitalpenak = 1	1	
Gure zerbitzu eskaintza hobetzeko beste laborategiekiko lankidetzeta bultzatzea eta jarduera onak elkarren artean trukatzeta.	Bilera kopurua	20	
EMANDAKO INFORMAZIOA ETA ERANTZUN AHALMENA	Konpromisoa- ren balioa	Lortutako balioa	Oharrak
Urtean behin jarduera sektore bakoitzerako ate irekiko jardunaldi bat antolatzea.	≥ 1	4	25 baratzezain, sagardogileak (Elkarte eta sarien banaketa), Asmoz Fundazioko ikasleak, Playaundiko ikasleak, hozi-plasmaren biltegia
Balizko erabiltzaileei ematen dizkiegun zerbitzuen berri ematea liburuxka, bisita, aholkularitza bilera, prestakuntza eta abarren bidez.	Bilera kopurua	22	
Hitzarmenak sinatuta ditugun bezeroekin eta hala eskatzen dutenekin urtean behin, behintzat, bilera bat egitea.	≥11	>16	
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	8	
	Gehienez = 3 erreklamazio	0	

DENBORA ETA EPEAK	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Oharrak
Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren %95ean.	Asebetegarri ≥ 6	8,18	
Elkarteekin egiten diren hitzarmenetan erantzun epearen konpromisoa sartzeara.	= 11	3	Konpromisu hau 2008an 3 hitzarmenetan bakarrik sartu da
Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen %95 bi egun baino lehenago erabakitzea.	Gehienez 0,2 (4 erreklamazioetarako), %95aren baliokidea	%60	10 erreklamazioetatik 6tan ez da bete 2 egun baino gutxiagoko epea
BEZEROARI ARRETA	Konpromisoaren balioa	Lortutako balioa	Oharrak
<ul style="list-style-type: none"> - Teknikarien gaitasun profesionala eta tratua onartzea. - Gaitasun profesionala eta jendeari eskaintako arreta lantzeko ikastaroen bidez langileen trebetasun profesionalak indartzea. 	Gaitasun profesionala = Asebetegarri > 6	8,75	
	Tratua = Asebetegarri > 6	8,84	
	Ordu kopurua eta partaidetza	46 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	
Laborategiko atal guztietan 5S metodologia ezartzea (txukuntasun eta garbitasun metodologia).	Auditoriak: ≥ 2	2	
Zentroaren ingurumen jokabidea hobetzea, ondorengo alderdi hauei dagokienez: <ul style="list-style-type: none"> - Hondakinen kudeaketa. - Erreziklatu ezin diren materialak erabiltzeko ohitura. - Energia kontsumoa, ura. 	Hiruhileko Ekoscan kontrola = 4	4	4 kontrol bilera
Ekoscan® arauan oinarritutako ingurumen jokabidea hobetzeko daukagun sistemaren ziurtagiria jasotzea 2006an	Ziurtagiriaren data	2008/09/05	Berritzeko auditoria data EKOSCAN ziurtagiria