

2018KO ZERBITZU-KARTA

ZUZENEANEN ZERBITZU-KARTAKO KONPROMISOAK BETETZEA (2018)

ADIERAZLEAK	2018KO HELBURUA
1. INSTALAZIOAK ETA AZPIEGITURA	
1.1.– Bulegoko instalazioen batez besteko balorazioa: espazio fisikoa, eserlekuak, komunak, irisgarritasuna... (aurrez aurrekoa).	8,0
1.2.– Bulegoko instalazioen ingurumen-baldintzen batez besteko balorazioa: garbiketa, ordena, tenperatura, argiztapena, zarata... (aurrez aurrekoa).	8,0
2. ARRETARAKO LANGILEAK	
2.1.– Artatu zintuen pertsonaren prestakuntzaren batez besteko balorazioa.	8,5
2.2.– Zuzenean zerbitzuko langileen adeitasunaren eta emandako tratua batez besteko balorazioa (aurrez aurre eta telefonoz).	8,6
2.3.– Artatu zintuen pertsonaren azalpenen argitasunaren eta ulertzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa.	8,6
2.4.– Solaskidearen hizkuntzari egokitzeko gaitasunaren batez besteko balorazioa (gaztelania edo euskara).	8,8
3. ERANTZUTEKO GAITASUNA	
3.1.– Jendaurreko ordutegi zabalari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa (aurrez aurre eta telefonoz).	8,5
3.2.– Aurrez aurreko kanalean, gehienez 10 minutu edo gutxiago itxaron behar izan dutenen ehunekoa.	% 70
3.3.– Aurrez aurreko zerbitzua jaso aurreko itzarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	8,0
3.4.– 60 segundo pasa baino lehen erantzundako deien ehunekoa, dei guztiak kontuan hartuta.	% 70
3.5.– Telefonoz artatu aurreko itzarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez	8,1

besteko balorazioa.	
3.6.– Zuzeneanek jaso eta gehienez bi laneguneko epean erantzun dituen mezu elektronikoen ehunekoa, jasotako mezu guztiak kontuan hartuta.	% 82
3.7.– Zuzeneanera bidalitako mezu elektronikoen erantzuna jasotzeko itxarote-denborari erabiltzaileek ematen dioten batez besteko balorazioa.	7,9
4. KEXA ETA IRADOKIZUNEN KUDEAKETA	
4.1.– Zuzeneanek zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruko kexa, iradokizun eta esker-emateei emandako erantzunen ehunekoa.	% 100
4.2.– Zuzeneanek zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruko kexa, iradokizun eta esker-emateei gehienez 15 laneguneko epean emandako erantzunen ehunekoa.	>= % 95
4.3.– Zuzeneanek zuzenean ematen dituen zerbitzuen inguruko kexa, iradokizun eta esker-emateei 15 eta 60 laneguneko epean emandako erantzunen ehunekoa.	< =% 20
5. ZERBITZU-KALITATE OSOA	
5.1.– Zuzeneanen aurrez aurreko eta telefono bidezko zerbitzuaren kalitateari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.	8,2
5.2.– Zuzeneanen www.euskadi.eus postontziaren arreta-zerbitzuari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa.	7,0
5.3.– Zuzeneanen bat-bateko mezularitzaren kalitateari buruz erabiltzaileek egiten duten batez besteko balorazioa (Telegram).	7,5