COMPROMÍS *(obligació assumida per EMT)*	**INDICADOR ASSOCIAT**	**TIPUS D'INDICADOR**	**MÈTODE DE SEGUIMENT**	**PERIODICITAT**	**DEPARTAMENT DE SEGUIMENT**	**DADES ENQUESTA 2024**	**DADES GENER 24**	**DADES FEBRER 24**	**DADES MARÇ 24**	**DADES ABRIL 24**	**DADES MAIG 24**	**DADES JUNY 24**	**DADES JULIOL 24**	**DADES AGOST 24**	**DADES SETEMBRE 24**	**DADES OCTUBRE 24**	**DADES NOVEMBRE 24**	**DADES DESEMBRE 24**
COMPROMÍS DE COMPLIMENT DELS RECORREGUTS I HORARIS. *El 98% dels usuaris viatjaran conforme al servei de referència. El 2% restant s'investigarà i s'aplicaran accions correctives segons protocols interns*	98% de serveis oferts coberts	TEMPS	REGULACIÓ SAE	ANOTACIÓ DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	SAE		99,9%	100%	99,9%	100%	100%	98,7%						
COMPROMÍS D'INFORMACIÓ ACCESSIBLE I ACTUALITZADA A L'OFICINA *El 95% dels usuaris disposaran d'informació accessible i actualitzada a l'Oficina d'Atenció al Client.*	màxim de 5% de reclamacions mensuals sobre informació incorrecta a l'Oficina d'Atenció al Client.	INFORMACIÓ	RECLAMACIONS REBUDES	ANOTACIÓ DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	ATENCIÓ AL CLIENT		0	0%	0%	0%	0%	0%						
COMPROMÍS DE TRACTE AMABLE A L'OFICINA *El grau de satisfacció respecte a l'amabilitat del personal de l'oficina serà com a mínim d'un 7 sobre 10.*	Respostes a una pregunta de l'enquesta anual de satisfacció del client amb 7/10.	ATENCIÓ AL CLIENT	ENQUESTA	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT													
COMPROMÍS D'INFORMACIÓ ACCESSIBLE I ACTUALITZADA AL VEHICLE *El 95% dels usuaris disposaran d'informació accessible i actualitzada del conductor.*	màxim de 5% de reclamacions mensuals sobre informació incorrecta per part del conductor.	INFORMACIÓ	RECLAMACIONS REBUDES	ANOTACIÓ DIÀRIA. CÀLCUL MENSUAL	ATENCIÓ AL CLIENT		1,5%	0,9%	2,2	1,6%	0	1,4						
COMPROMÍS DE TRACTE AMABLE AL VEHICLE *El grau de satisfacció respecte a l'amabilitat del conductor serà com a mínim d'un 7 sobre 10*	Respostes a una pregunta de l'enquesta anual de satisfacció del client amb 7/10.	ATENCIÓ AL CLIENT	ENQUESTA	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT													
COMPROMÍS DE TRAJECTE CONFORTABLE *El grau de satisfacció respecte a la sensació de confort i seguretat durant el trajecte serà com a mínim d'un 7 sobre 10*	Respostes a una pregunta de l'enquesta anual de satisfacció del client amb 7/10.	SEGURETAT	ENQUESTES	MÍNIM 400 ENQUESTES ANUALS	QUALITAT													