



<b>FRAISORO INGURUMEN ETA NEKAZAL LABORATEGIA ZERBITZUEN KARTAN 2020an LORTUTAKO EMAITZAK</b>				
<b>KONPROMISOAK</b>		<b>EMAITZAK</b>		
<b>ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK</b>	<b>Konpromisoaren balioa</b>	<b>Lortutako balioa</b>	<b>Graf.</b>	<b>Oharrak</b>
Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.	>7,5	8,82		
Analisien emaitzen fidagarritasun maila mantentzea, saiakuntzaren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kanpo kalitate kontrola)	% 95	% 97,1		
	Web orrian argitalpena	2021/05	---	
Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 90ean.	% 90	% 94		
Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen % 95 bi egun baliodun baino lehenago ebaztea.	% 95	% 100		
Eskeintzen ditugun zerbitzuen artean ez dauden analisi eskaeren % 85i irtenbidea aurkitu edo kudeatzea.	% 85	% 100		
Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 puntu baino hobea izateko.	Langileen jarrera >8	9,45		
	Tratua atsegina eta egokia >8	9,43		
	Telefono bidezko arreta >8	9,38		
Gure bezeroen asebetetze maila txostenak jasotezeko epearen inguruan, helburua izanik asebetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea.	7	8,09		
Ingurumenaren arloan eta landa-ingurunearen garapenerako berrikuntza teknologikoaren kultura indartzea eta mantentzea	Parte hartzen den ekitaldiak	12		
Urteko aurrekontuaren % 15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.	≥% 15	% 19		
Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak)	≥5 auditoria	8		
Laborategiko atal guztietan 5S metodologiari eustea.	Auditoria 1	1		



Praktiketan dauden ikasleak modurik egokienean prestatzea, tratu ona eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz.	Inkesten emaitzak aztertzea >8	9,7		
	Prestakuntza jaso duten pertsona kopurua zehaztea	4		
Ikasteetxetarako bisitak antolatzea eta egitea.	% 90			COVID19 pandemia-egoera dela eta, ez da bisitarik antolatu

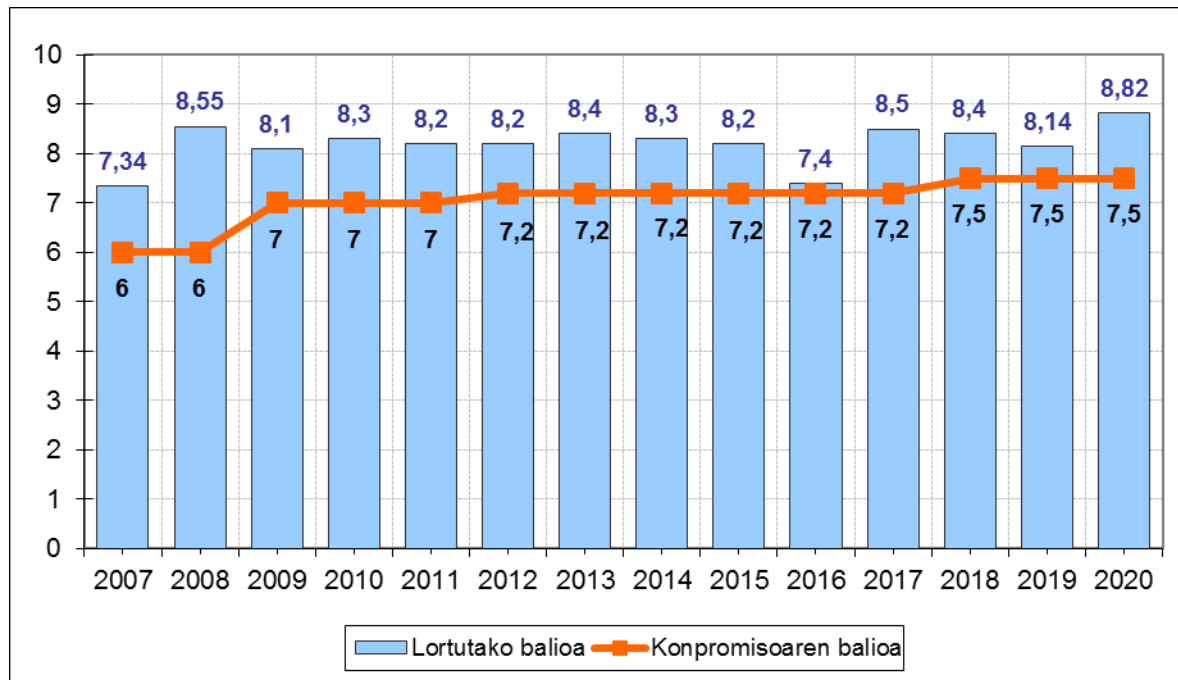


## GRAFIKOEN AURKIBIDEA

### 1.GRAFIKOA:

Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.

Neurketa unitatea: asebetetze maila

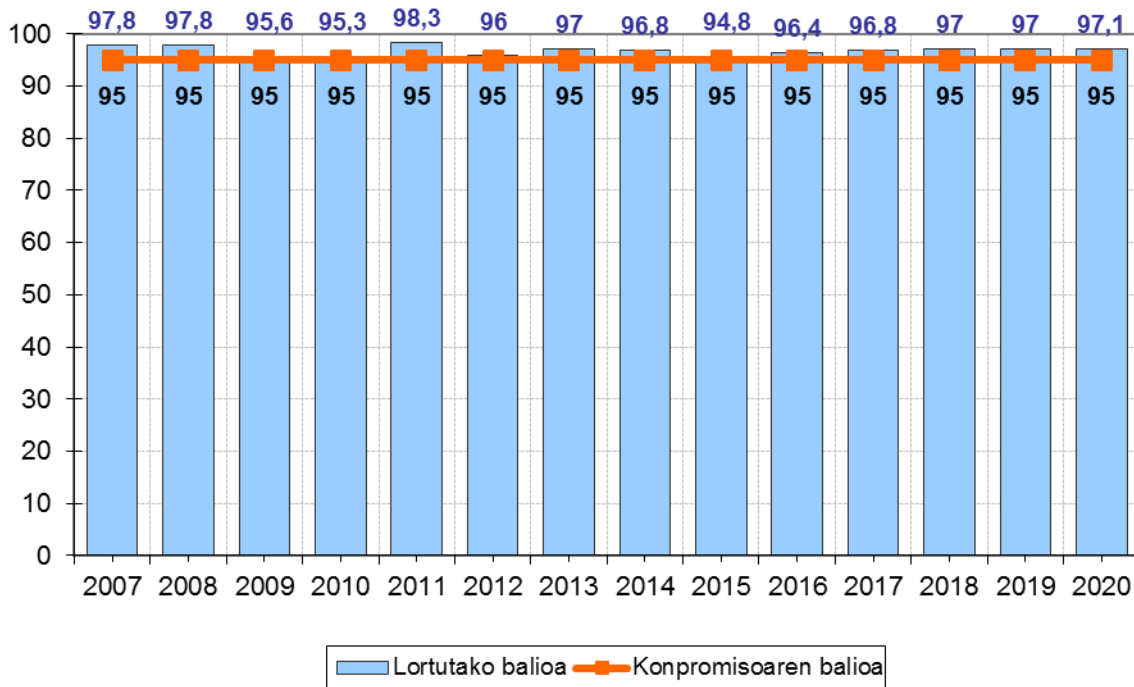




**2.GRAFIKOA:**

Analisien emaitzen fidagarritasun maila mantentzea, saiakuntzaren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kanpo kalitate kontrola)

Neurketa unitatea: ehunekoa

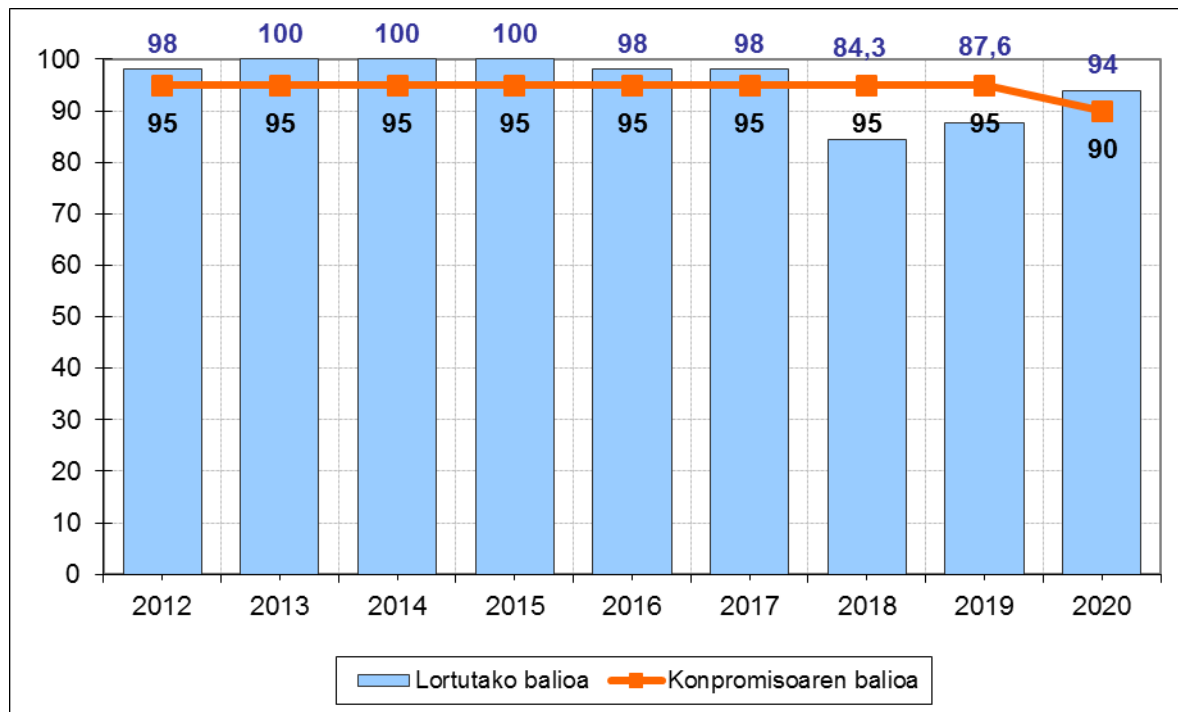




### 3.GRAFIKOA:

Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren %90ean.

Neurketa unitatea: ehunekoa

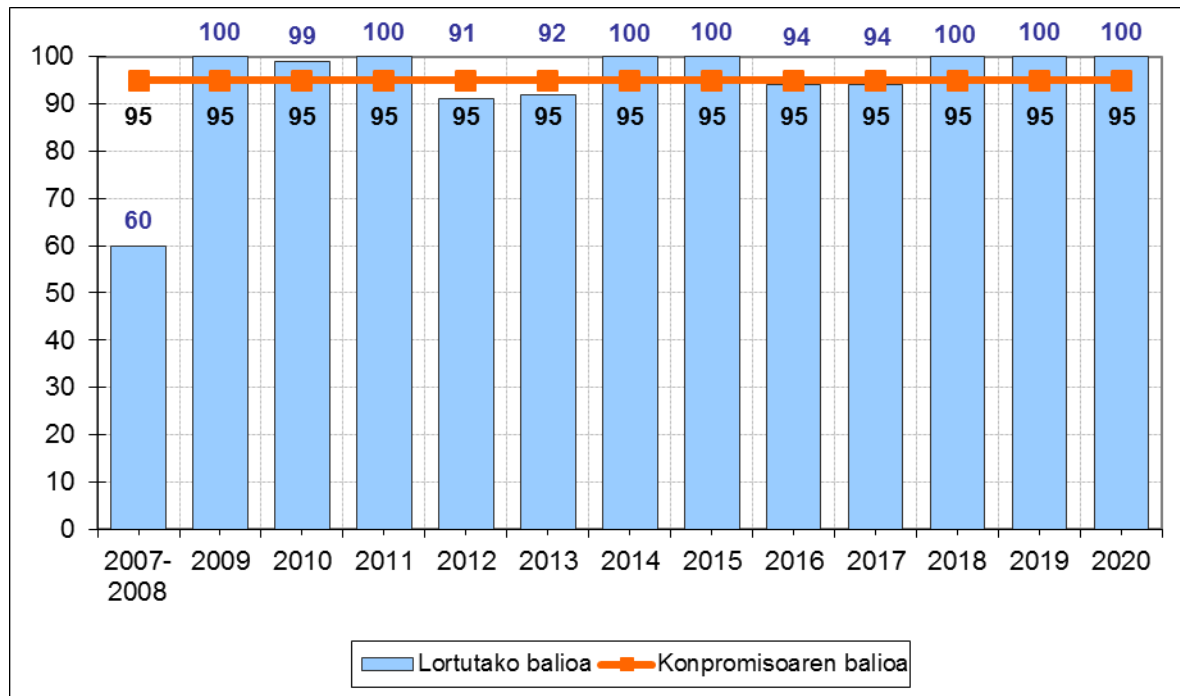




#### 4.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

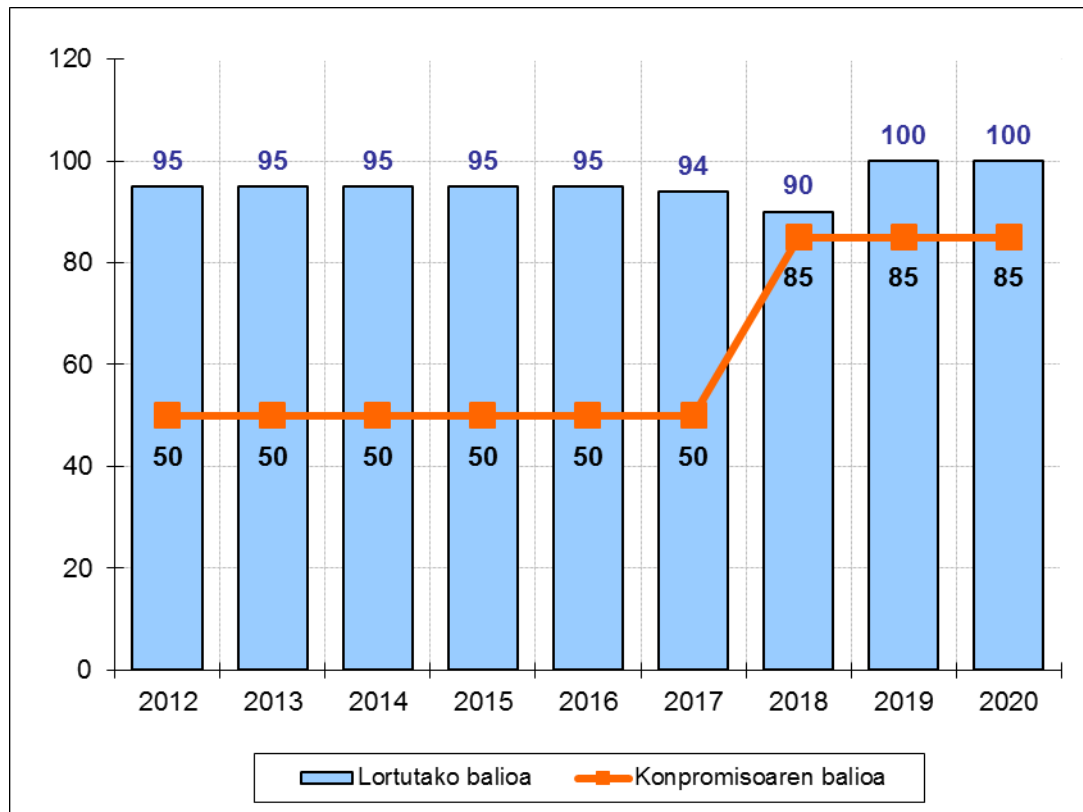




**5.GRAFIKOA:**

Eskaintzen ditugun zerbitzuen artean ez dauden analisi eskaeren % 85i irtenbidea aurkitu edo kudeatzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa



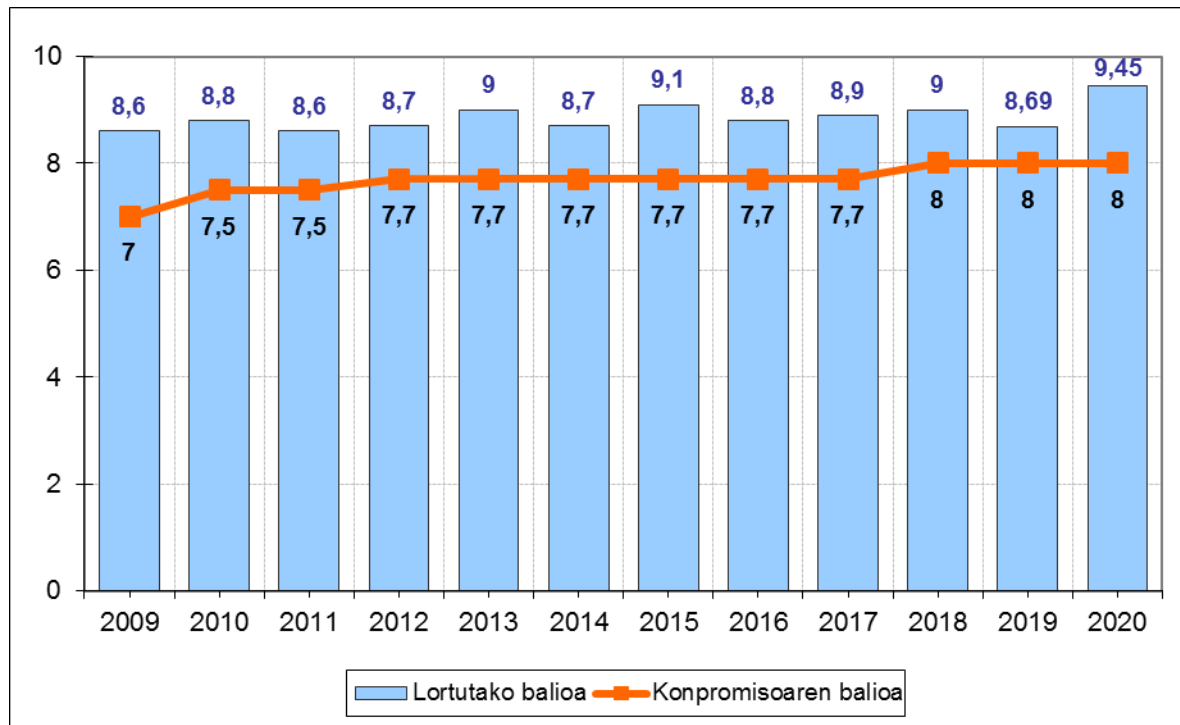


**6-a.GRAFIKOA:**

Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko.

**LANGILEEN JARRERA**

Neurketa unitatea: asebetetze maila





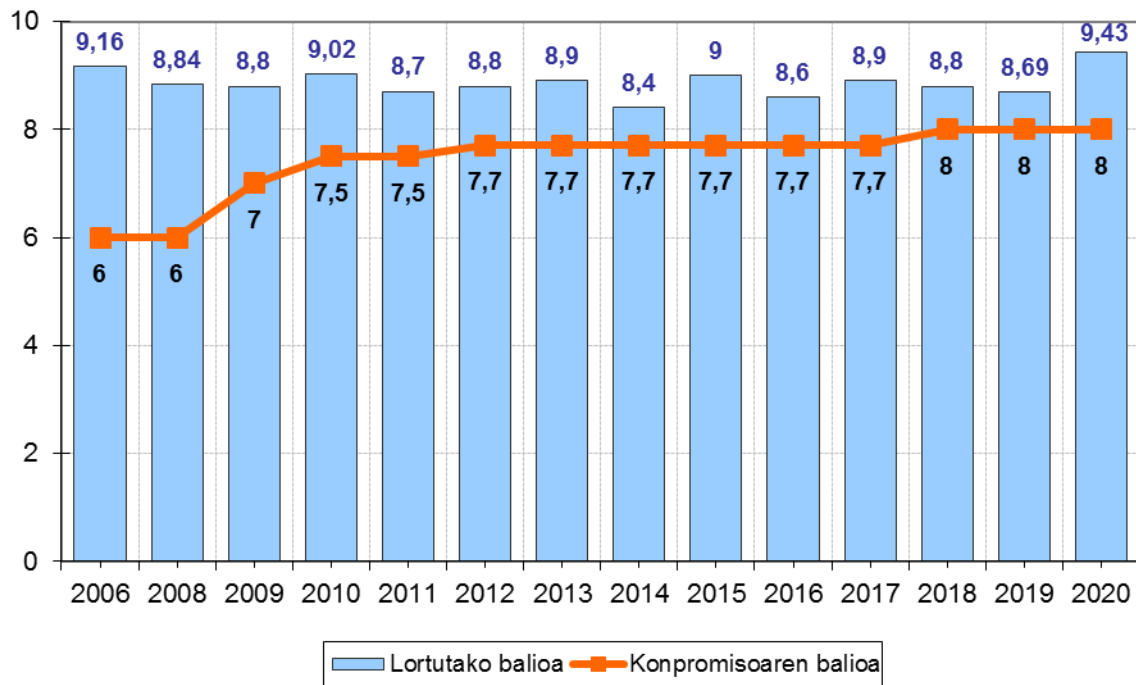


**6-b.GRAFIKOA:**

Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko.

**TRATUA ATSEGINA ETA EGOKIA**

Neurketa unitatea: asebetetze maila



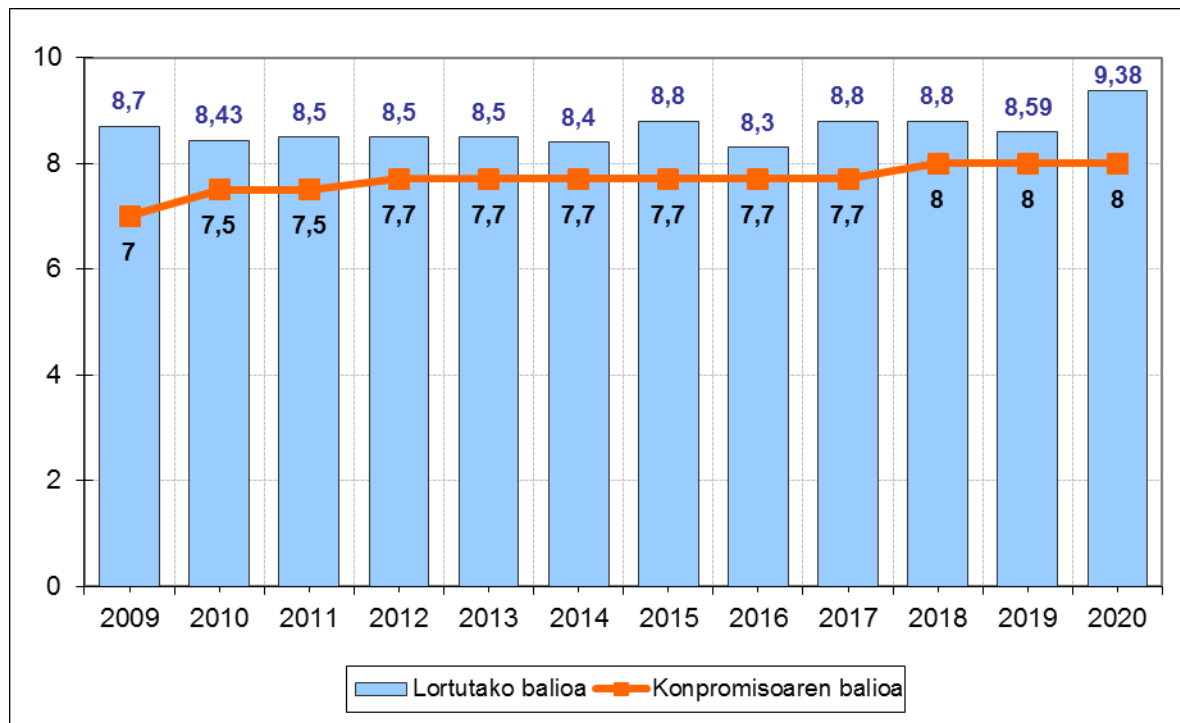


**6-c.GRAFIKOA:**

Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko.

**TELEFONO BIDEZKO ARRETA**

Neurketa unitatea: asebetetze maila

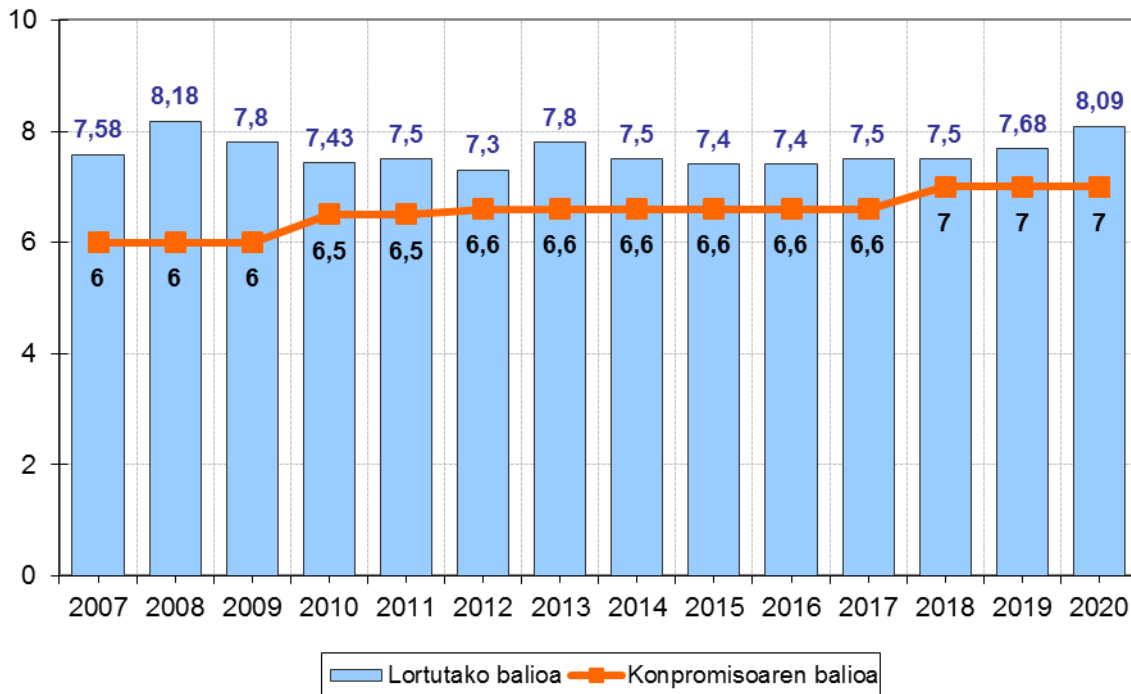




**7.GRAFIKOA:**

Gure bezeroen asebetetze maila emaitzen txostenak jasotzeko epearen inguruan, helburua izanik asebetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea.

**Neurketa unitatea: asebetetze maila**

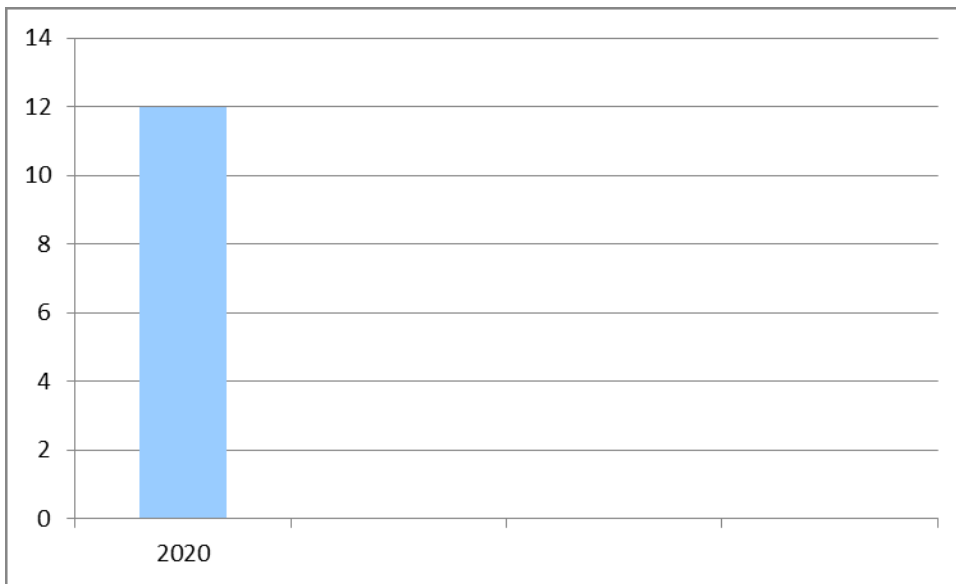




**8.GRAFIKOA:**

Ingurumenaren arloan eta landa-ingurunearen garapenerako berrikuntza teknologikoaren kultura indartzea eta mantentzea.

**Neurketa unitatea: ekitaldien kopurua**

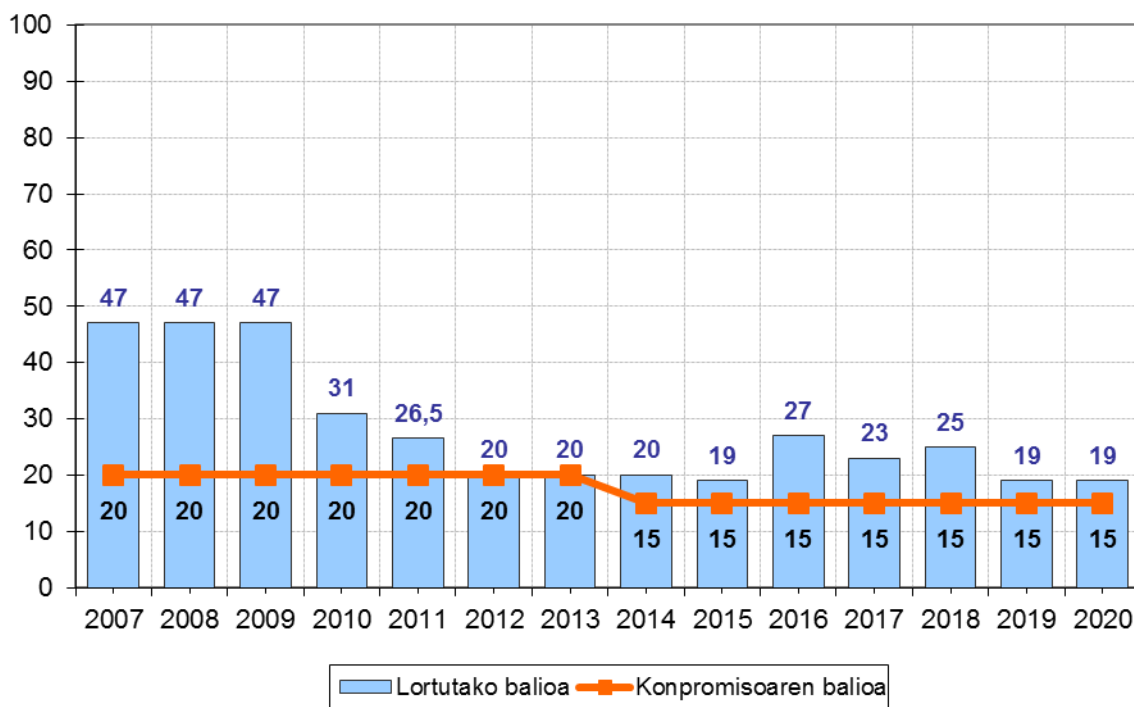




**9.GRAFIKOA:**

Urteko aurrekontuaren %15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.

Neurketa unitatea: ehunekoa

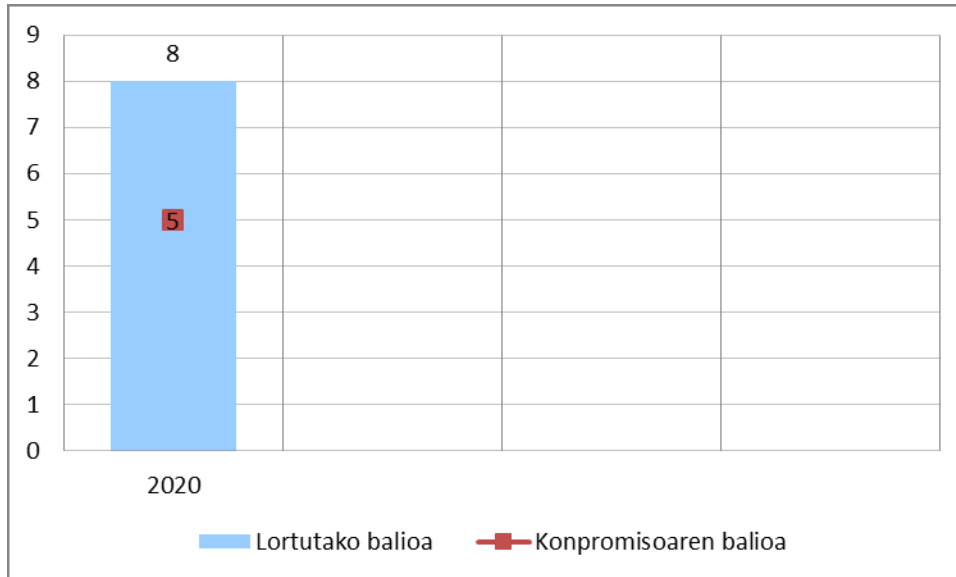




**10.GRAFIKOA:**

Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak

**Neurketa unitatea: auditoriaren kopurua**





**11.- GRAFIKOA:**

Praktiketan dauden ikasleak modurik egokianean heztea, tratu ona eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz.

**Neurketa unitatea: Inkesten emaitzen batezbesteko**

