



**FRAISORO INGURUMEN ETA NEKAZAL LABORATEGIAREN
ZERBITZUEN KARTAN 2023 URTEAN LORTUTAKO EMAITZAK**

KONPROMISOAK		EMAITZAK		
ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK	Konpromisoa	Lortutakoa	Graf.	Oharrak
Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.	>7,5	8,7		
Analisien emaitzen fidagarritasun maila mantentzea, saiakuntzaren %95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea. (Analisien kanpo kalitate kontrola)	% 95	% 98,8		
	Web orrian argitalpena	2023/03/06	---	
Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 90ean.	% 90	% 94,5		
Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen % 95 bi egun baliodun baino lehenago ebaztea.	% 95	% 100		
Eskaintzen 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	9,0		
	Tratua atsegina eta egokia >8	9,3		
	Telefono bidezko arreta >8	9,2		
Gure bezeroen asebetetze maila txostenak jasotzeko epearen inguruan, helburua izanik asebetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea.	7	8,0		
Ingurumenaren arloan eta landa-ingurunearen garapenerako berrikuntza teknologikoaren kultura indartzea eta mantentzea	Parte hartzen den ekitaldiak	22		
Urteko aurrekontuaren % 15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.	≥% 15	> % 15		
Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak)	≥5 auditoria	7		
Laborategiko atal guztietan 5S metodologiari eustea.	Auditoria 1	1		
Praktiketan dauden ikasleak modurik egokienean prestatzea, tratu ona eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz.	Inkosten emaitzak aztertzea >8	9,7		
	Prestakuntza jaso duten pertsonak	3		
Ikastetxeentzat bisitak antolatzea eta egitea.	Onartutako bisitak % 90	% 100		2023an ez zen inkestarik egin
	Ateratako emaitzak aztertuz >8			

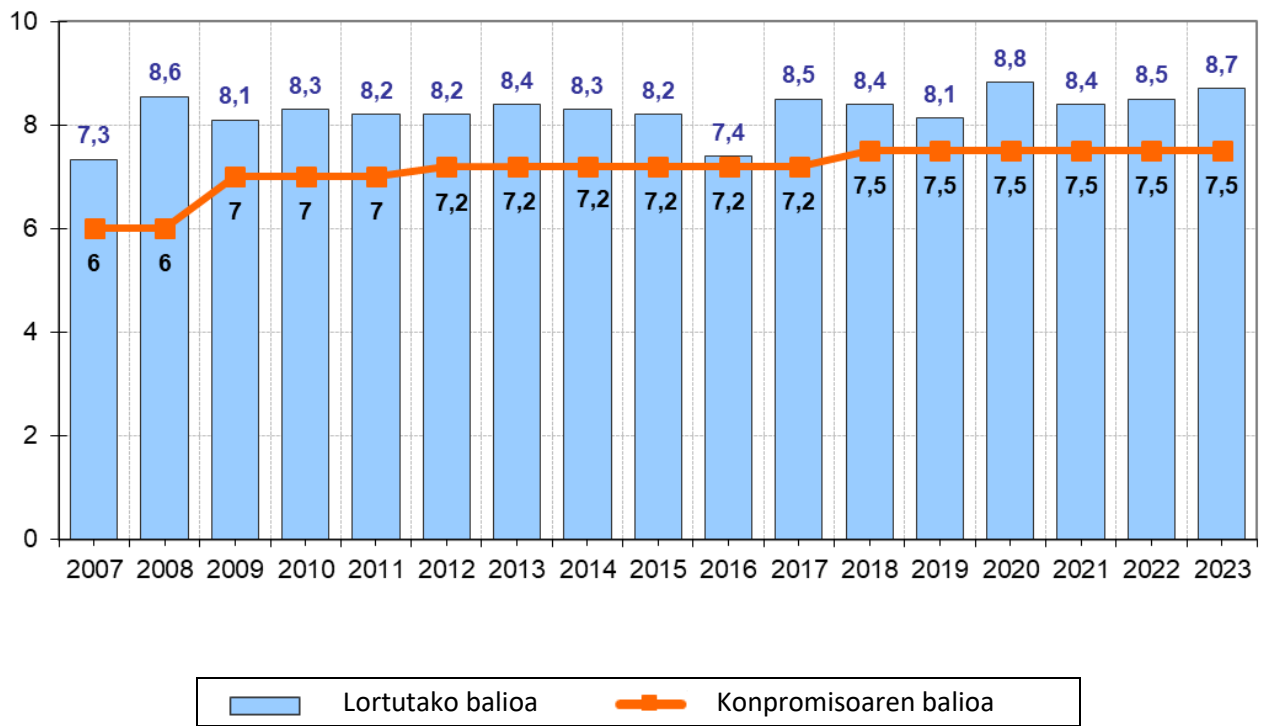


GRAFIKOEN AURKIBIDEA

1.GRAFIKOA:

Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.

Neurketa unitatatea: asebetetze maila

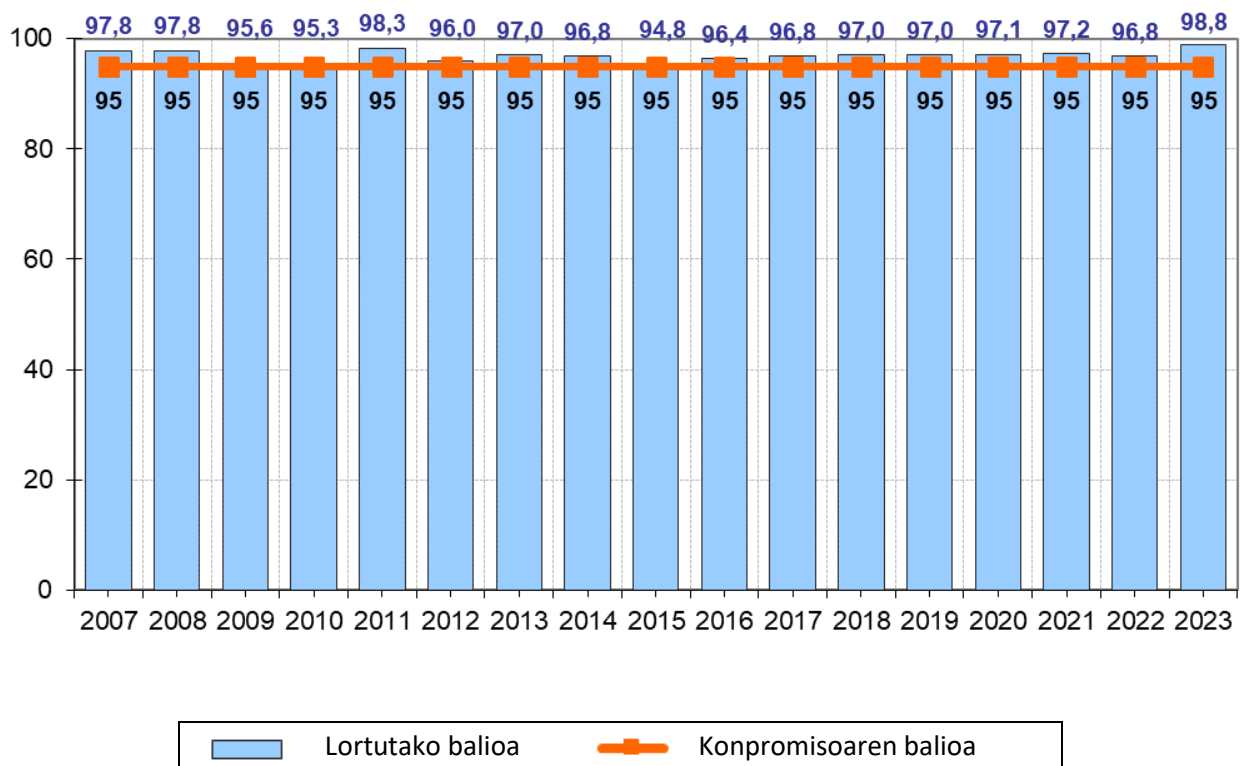




2.GRAFIKOA:

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

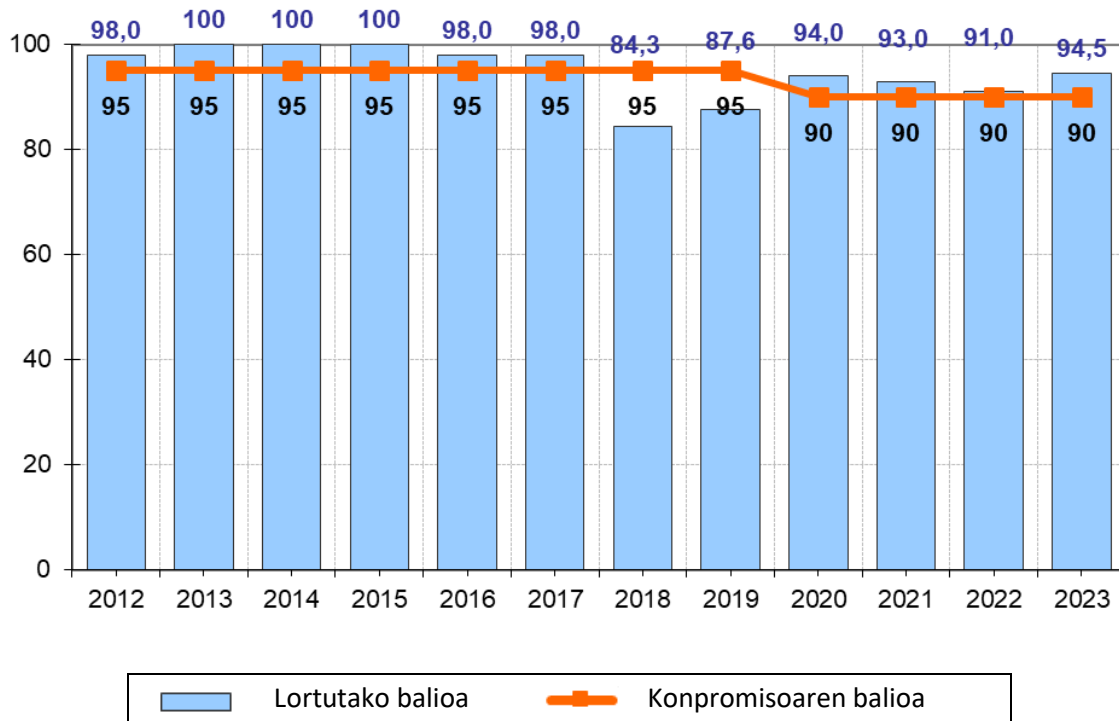




3. GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa

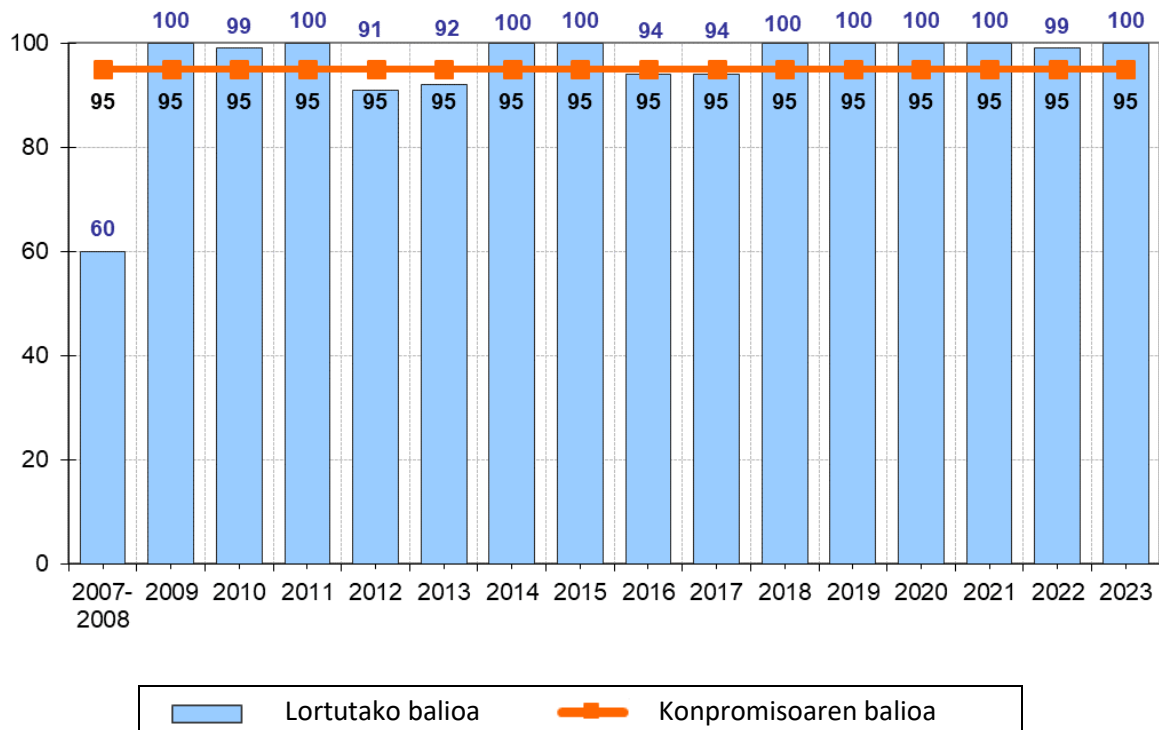




4. GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoak

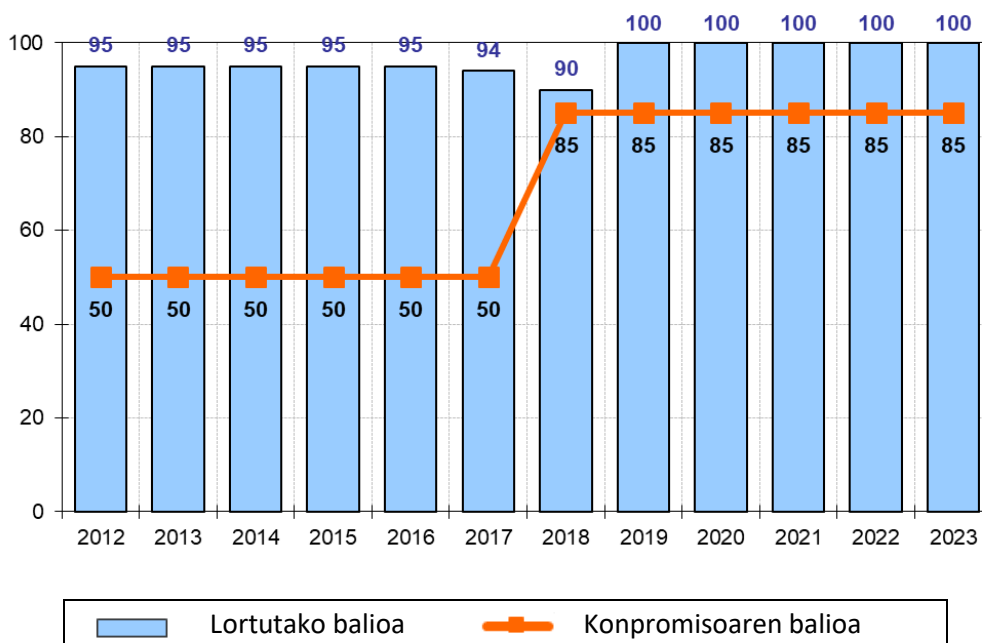




5. GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoa



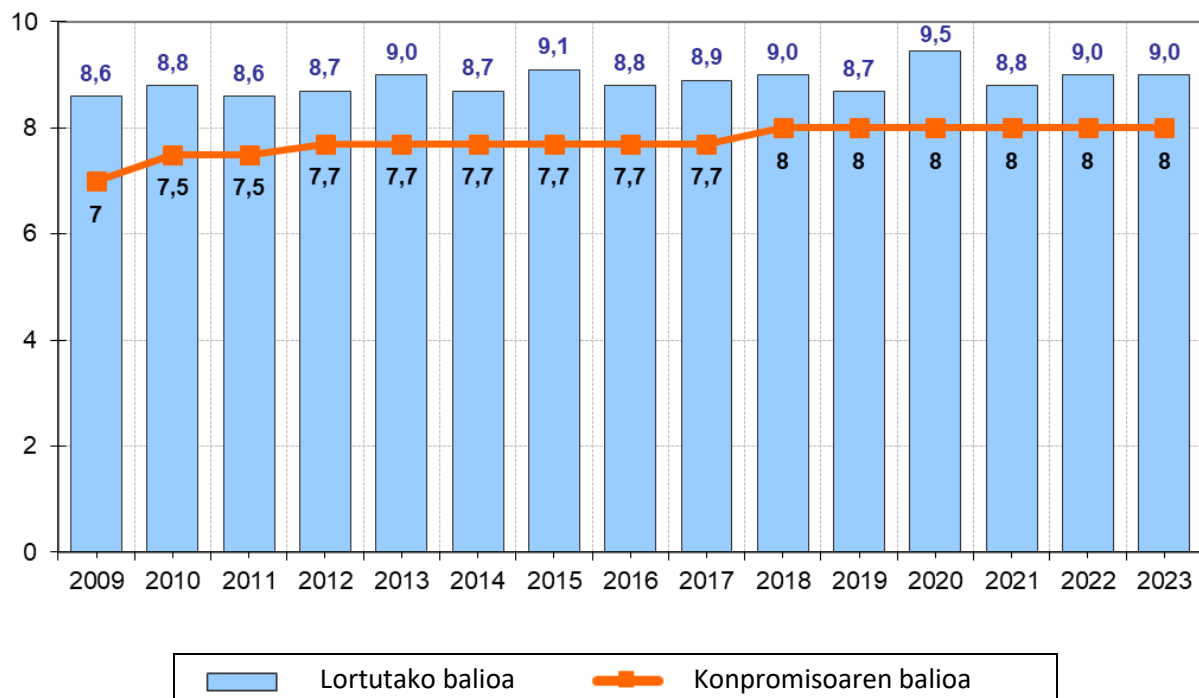


6-a. GRAFIKOA:

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



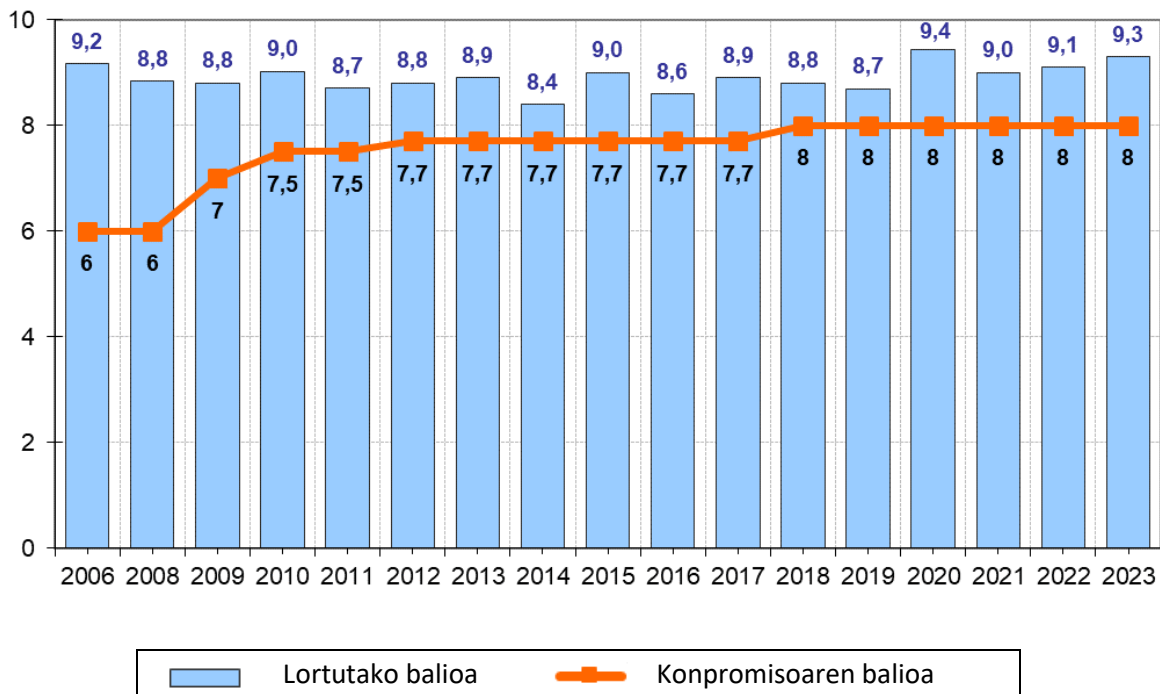


6-b. GRAFIKOA:

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



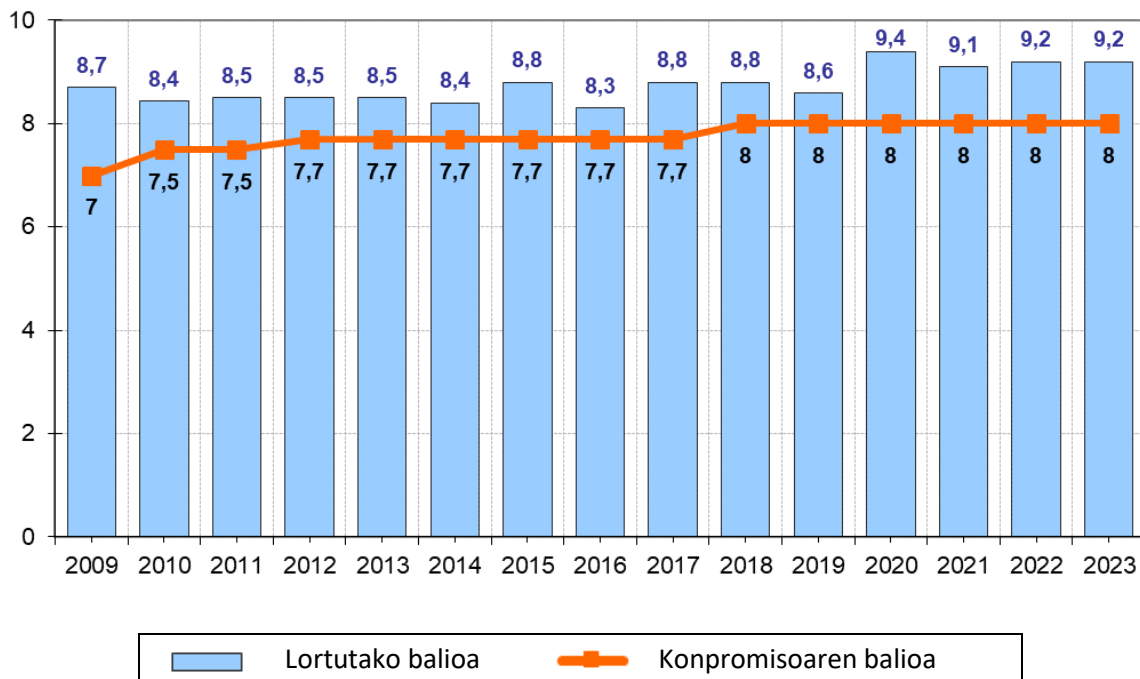


6-c. GRAFIKOA:

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

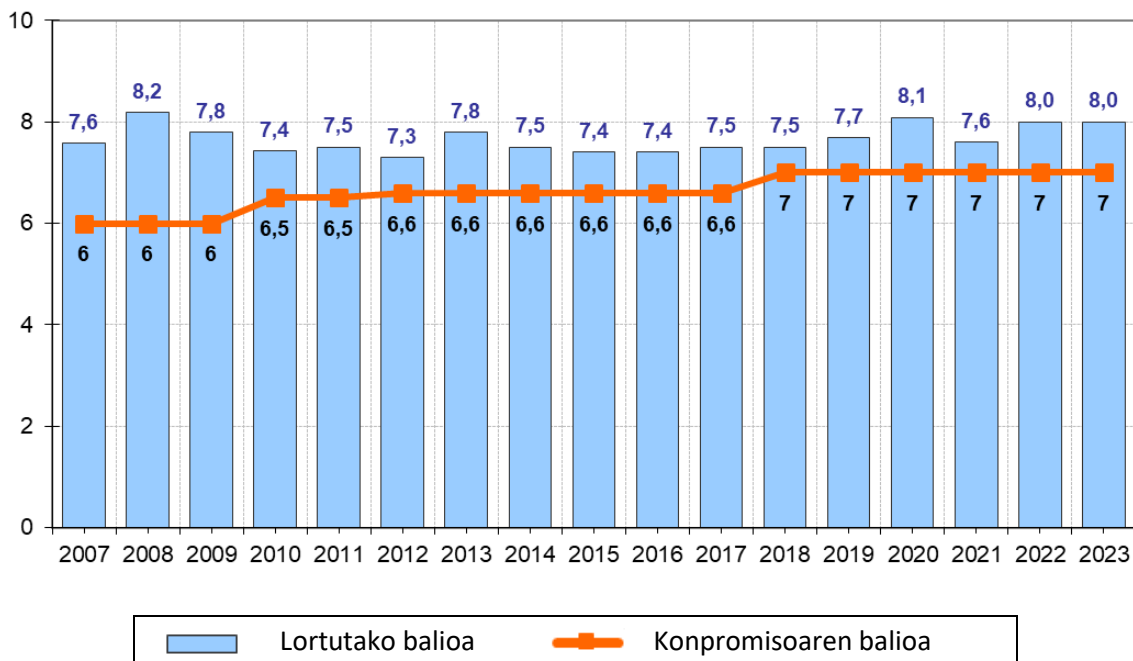




7.GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: asebetetze maila

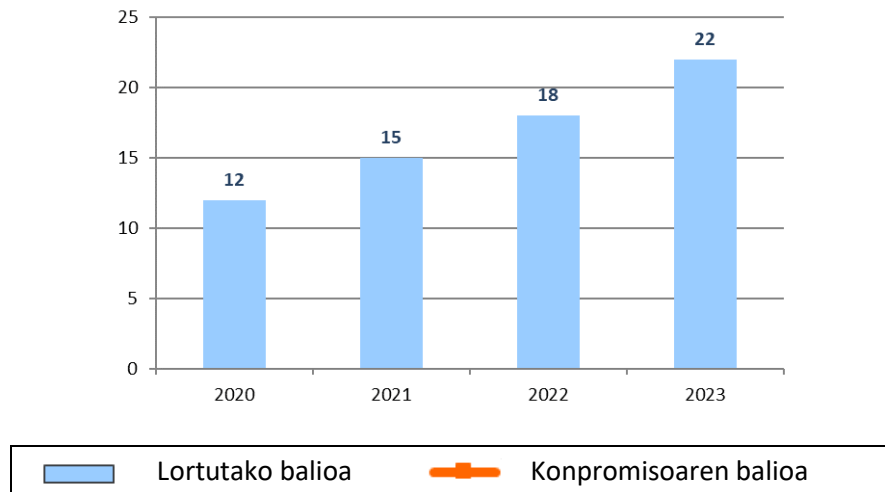




8. GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ekitaldien kopurua

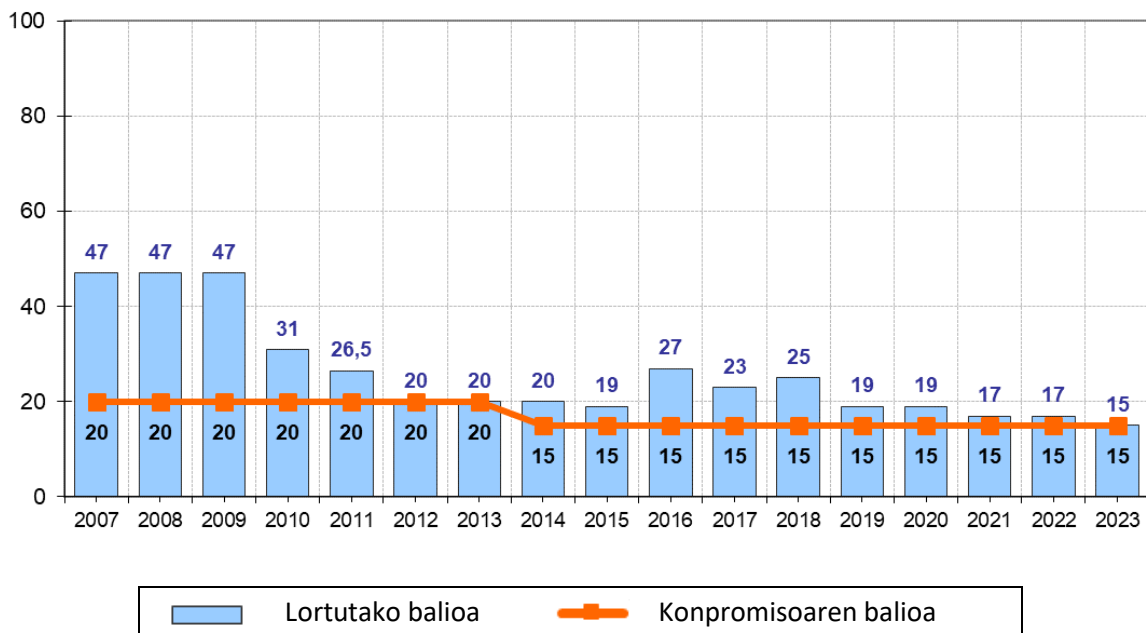




9. GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: ehunekoak

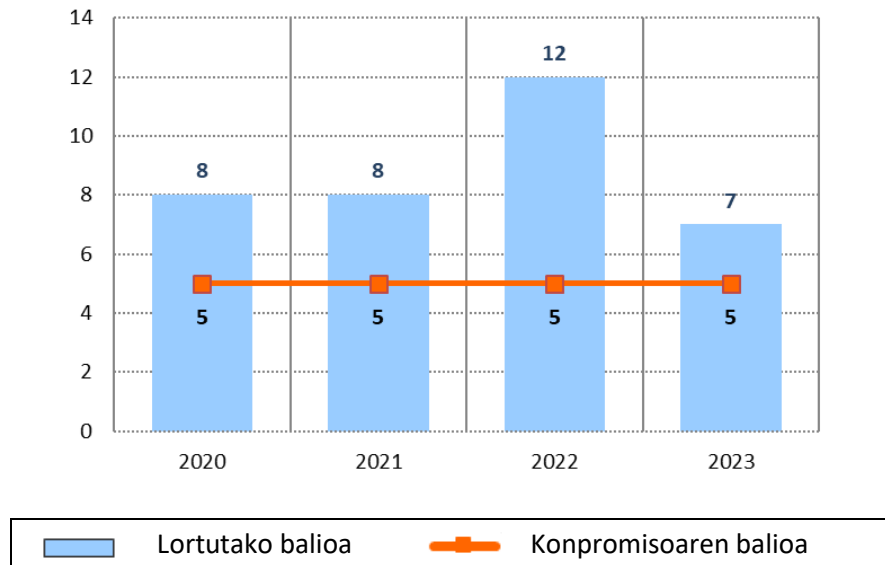




10.GRAFIKOA:

Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak

Neurketa unitatea: auditoriaren kopurua

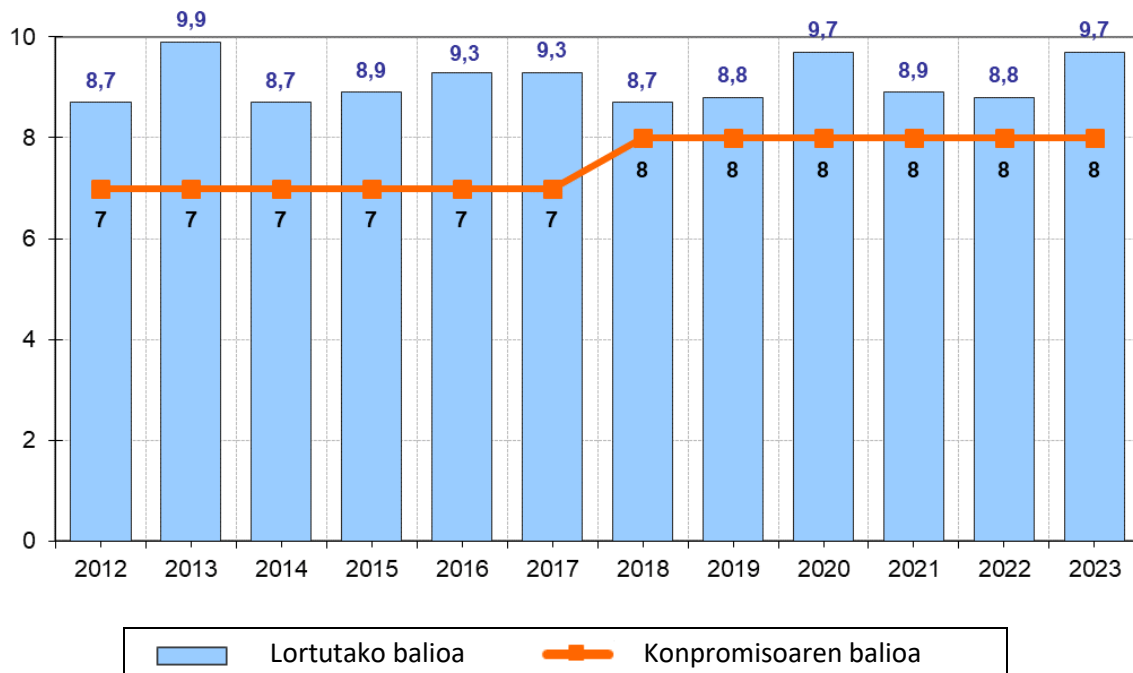




11.- GRAFIKOA:

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

Neurketa unitatea: Inkesten emaitzen batezbesteko





12a.- GRAFIKOA:

Ikastetxeentzako bisitak antolatzea eta egitea, eskatutako bisiten % 90 onartuz, eta asebetetze galdeketetan ateratako emaitzak, gutxienez, 10etik 8 izatea.

Neurketa unitatea: Eskatututako onartutako bisiten ehunekoa

