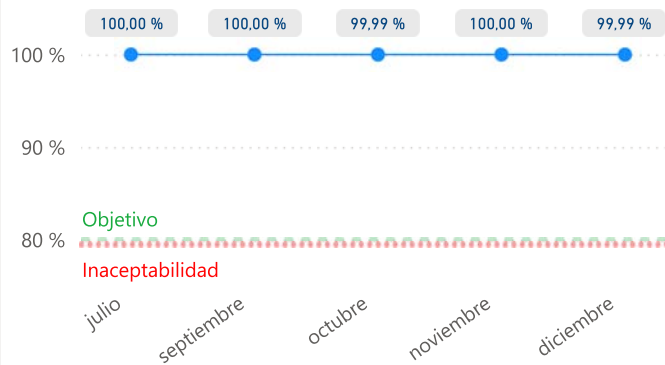


INDICADORES BIZKAIBUS

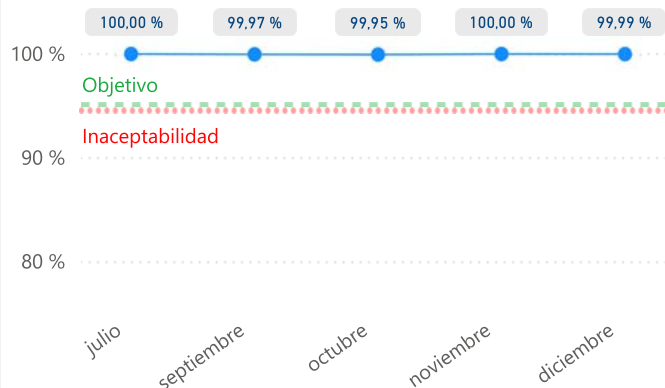


Servicio Ofertado

● % de nuestra clientela que viaja con una ocupación igual o inferior a 4 persona...

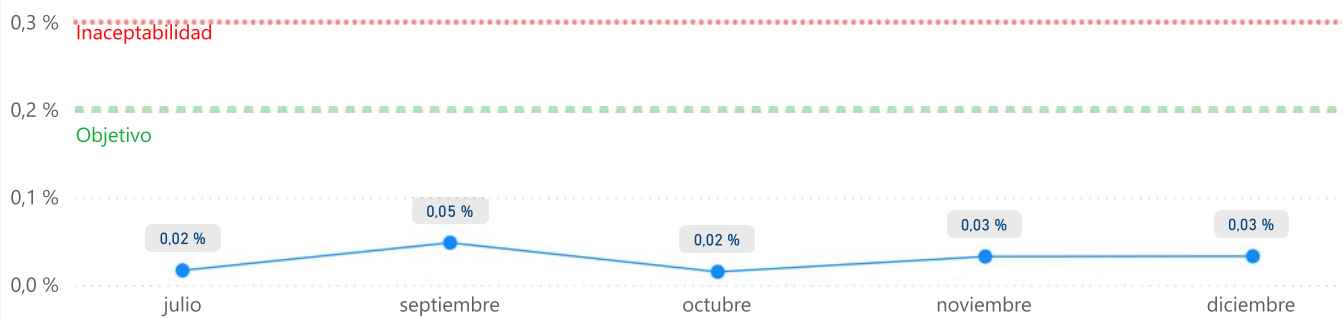


● % de nuestra clientela que encuentra el servicio programado



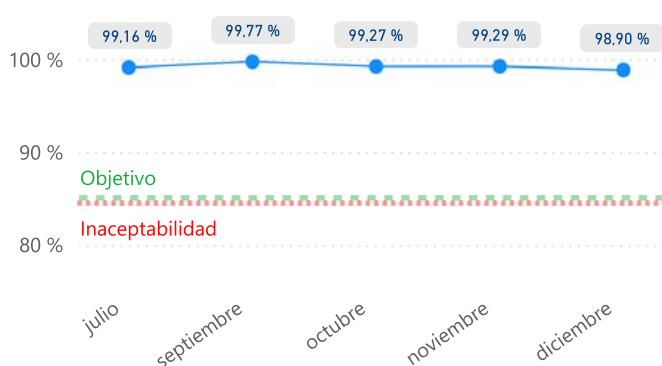
Accesibilidad

● % de averías de plataformas para personas de movilidad reducida en nuestra flota

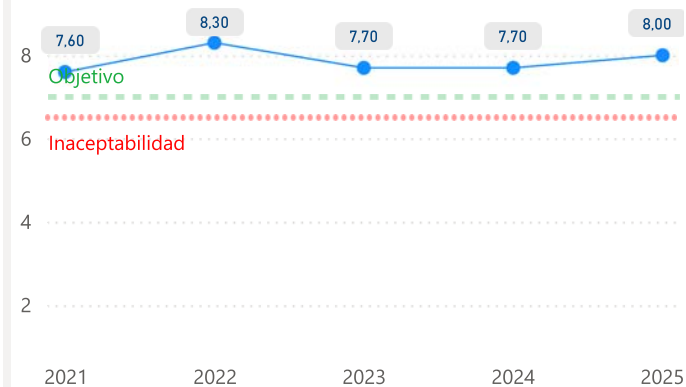


Puntualidad

● % de nuestros servicios que se realizan en hora



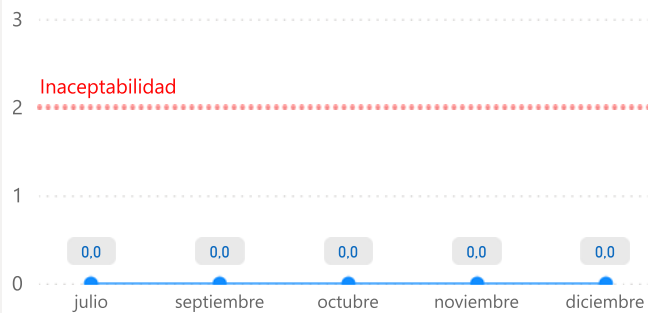
● Valoración obtenida de nuestra clientela sobre la puntualidad



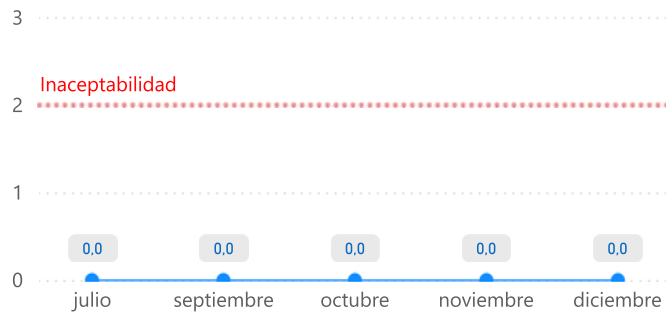
INDICADORES BIZKAIBUS

Información

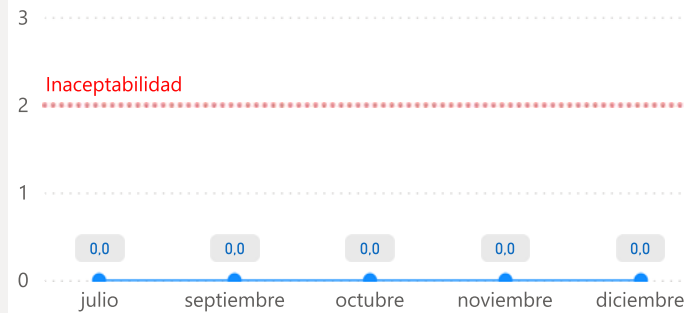
● Nº de reclamaciones relativas a falta de información en paradas



● nº de reclamaciones por falta de información en paradas ante cualquier anom...



● Nº de reclamaciones relativas a falta de información en vehiculos

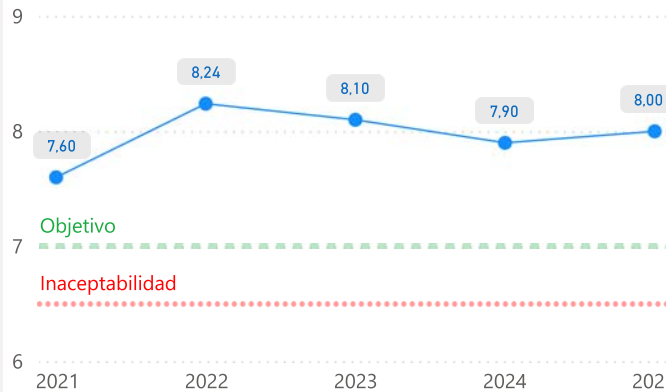


Atención a la clientela

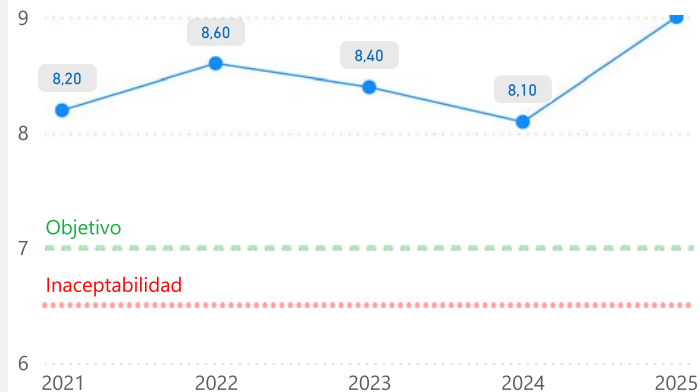
● % de nuestras consultas, quejas, sugerencias y/o reclamaciones que recibe...



● Satisfacción global de nuestra clientela sobre nuestro servicio



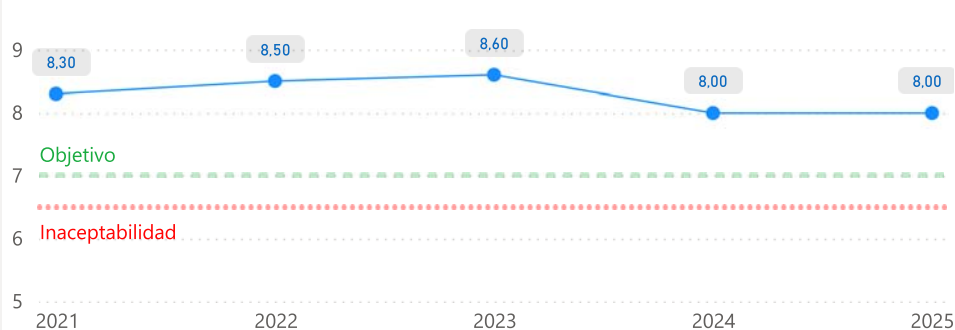
● Valoración obtenida de nuestra clientela sobre el trato recibido



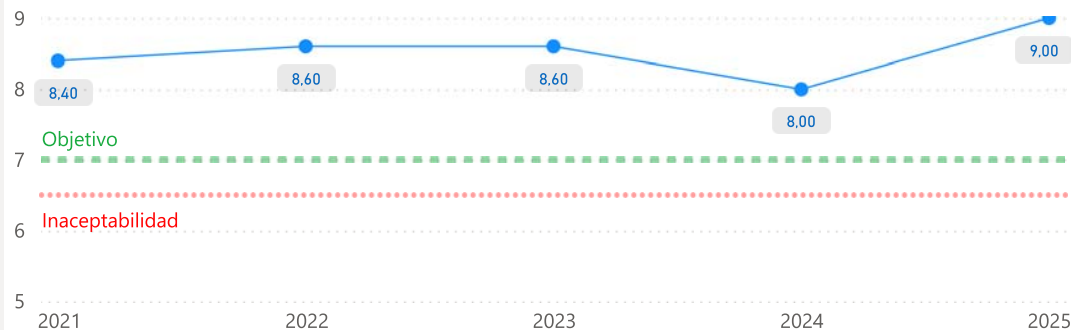
INDICADORES BIZKAIBUS

Confort, limpieza y mantenimiento

● Valoración obtenida de nuestra clientela sobre el confort en marcha

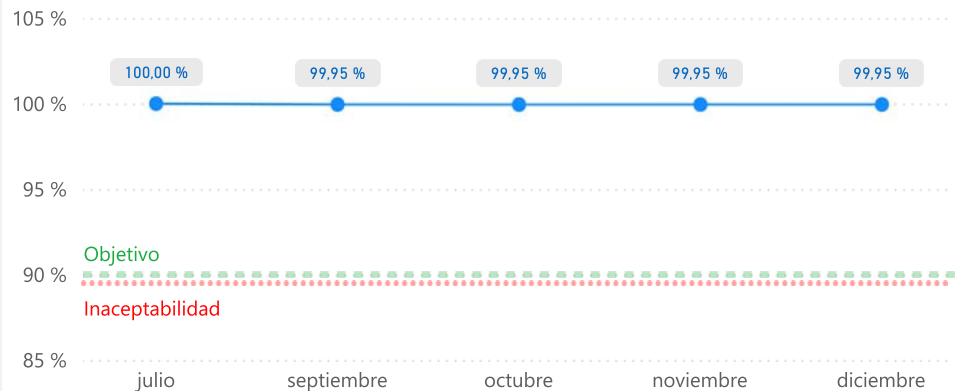


● Valoración obtenida de nuestra clientela sobre la limpieza

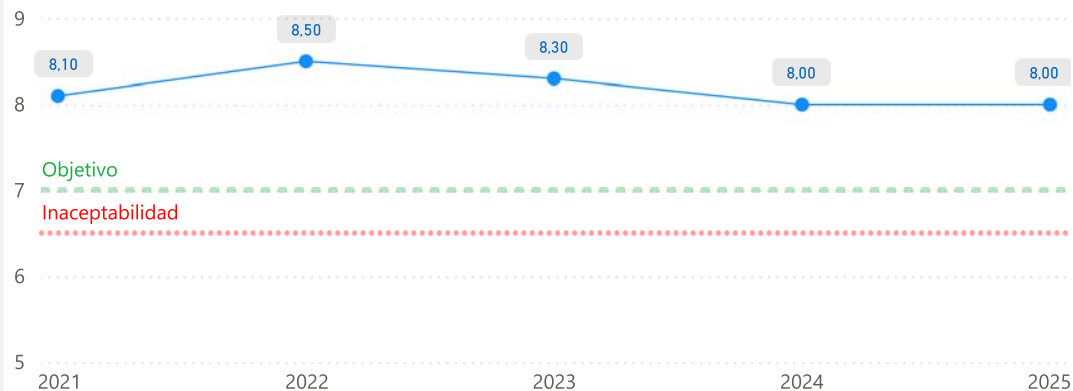


Seguridad

● % de nuestros servicios sin averías en el sistema de videovigilancia

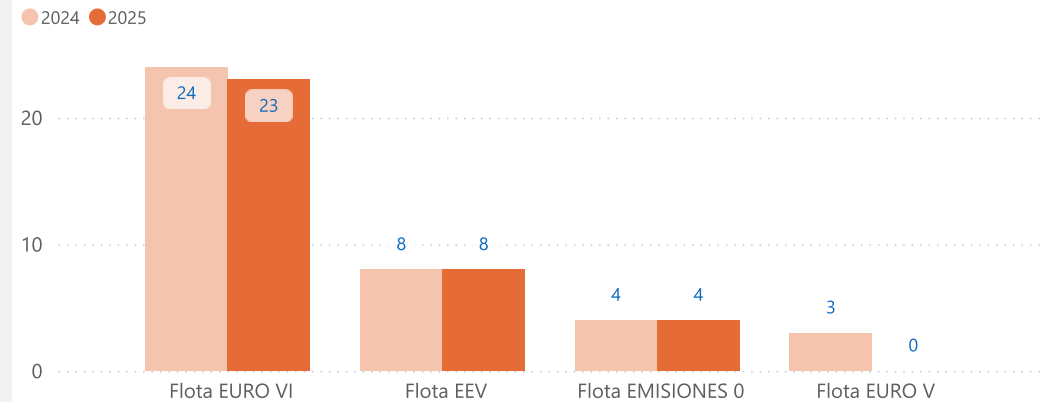
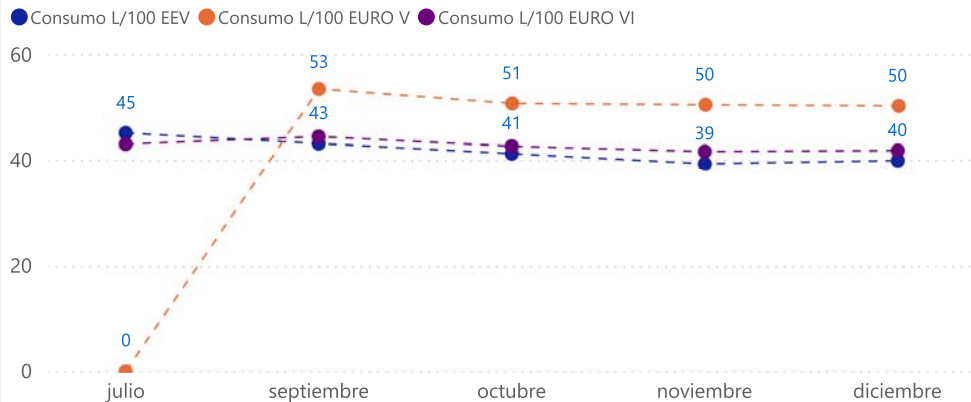


● Valoración obtenida de nuestra clientela sobre la sensación de seguridad



INDICADORES BIZKAIBUS

Impacto Ambiental



* A mayor número de norma EURO menor impacto ambiental // EEV: Vehículos eléctricos - En el mes de junio se ha procedido a retirar 3 autobuses EURO V

