

COMPROMISOS I INDICADORS

Avaluació dels compromisos i els indicadors

Compromisos	Objectius anuals	Resultats 2018
Qualitat del servei		
A TRAM ens comprometem a treballar eficientment, cercant la millora contínua i, per això, adoptem els compromisos següents:		
<ul style="list-style-type: none">Oferir una disponibilitat del servei superior al 98 %.	> 98 %	99,91 %
<ul style="list-style-type: none">Oferir una puntualitat del servei superior al 98 %.	> 98 %	98,08 %
<ul style="list-style-type: none">Posar a disposició dels nostres clients tota la informació necessària sobre el nostre servei a les parades, els tramvies i els canals digitals amb l'abast i la qualitat que ens permeti obtenir una valoració en l'enquesta de satisfacció dels nostres clients superior al 7,5 sobre 10.	> 7,5/10	8,03

Medi ambient

A TRAM ens comprometem a respectar el medi ambient i, per això, adoptem els compromisos següents:

<ul style="list-style-type: none">Utilitzar les nostres instal·lacions per emplaçar equips generadors d'energia renovable que redueixin el nostre impacte ambiental i produeixin un mínim anual de 120.000 kWh.	≥ 120.000 kWh/any	133.115 kWh/any
<ul style="list-style-type: none">Aplicar polítiques de reducció de consum d'energia dels tramvies per kWh/ recorregut, perquè no superi els 4,5 kWh.	≤ 4,5 kWh	4,21 kWh
<ul style="list-style-type: none">Donar a conèixer la petjada ecològica de cada trajecte que consultin els clients a l'app i al web del TRAM.	Sí	Sí

Seguretat

A TRAM ens comprometem a treballar de forma segura i, per això, adoptem els compromisos següents:

<ul style="list-style-type: none">Valorar anualment l'opinió dels nostres usuaris en relació amb la seguretat i obtenir una puntuació mínima a l'enquesta de satisfacció de 7,5 sobre 10.	≥ 7,5/10	7,99
<ul style="list-style-type: none">Promoure activitats formatives i de divulgació del civisme, el respecte pel medi ambient i la mobilitat sostenible amb un nombre de participants a l'any no inferior a 3.000 alumnes.	≥ 3.000 alumnes	4.981 alumnes
<ul style="list-style-type: none">Mantenir el sistema de gestió de la seguretat ferroviària i certificar-ne el seguiment.	Mantenir-lo i fer-ne el seguiment	Sí

COMPROMISOS I INDICADORS

Avaluació dels compromisos i els indicadors

Compromisos	Objectius anuals	Resultats 2018
-------------	------------------	----------------

Atenció al client

A TRAM ens comprometem a garantir que els clients són la nostra prioritat i, per això, adoptem els compromisos següents:

<ul style="list-style-type: none">Contestar totes les consultes, suggeriments i reclamacions plantejades pels nostres clients en un termini mitjà no superior a 5 dies.	≤ 5 dies	0,59 dies
<ul style="list-style-type: none">Retornar els objectes perduts que es reclamen, amb l'excepció d'aquells que continguin dades personals, mitjançant un servei de missatgeria sense cap tipus de cost per al client, sempre que el client vulgui.	100 % dels reclamats	100 %
<ul style="list-style-type: none">Retornar l'import íntegre d'aquells títols de transport comprats al TRAM per error en seleccionar-ne la tipologia, sempre que no s'hagin fet servir.	100 % dels casos	100 %
<ul style="list-style-type: none">Proporcionar dos títols propis, bitllets senzills, als usuaris que ens facin una reclamació per haver-hi hagut una interrupció del servei durant un mínim de 15 minuts.	100 % dels casos	100 %

Responsabilitat social

A TRAM ens comprometem a complir els acords següents:

<ul style="list-style-type: none">Disposar d'un pla anual d'RSE i destinar un tant per cent dels beneficis nets de TRAM a finançar-lo, no inferior al 0,7 %.	≥ 0,7 %	0,7 %
<ul style="list-style-type: none">Promoure la igualtat d'oportunitats a través del desenvolupament i el manteniment dels plans d'igualtat.	Tenir implementat un pla	Sí
<ul style="list-style-type: none">Facilitar l'ús del TRAM a les persones amb mobilitat reduïda mitjançant una política d'identificació d'espais als tramvies i a les parades en un percentatge del 100 %.	100 %	100 %
<ul style="list-style-type: none">Facilitar la comunicació entre TRAM i els seus usuaris tant com es pugui, mitjançant la presència dels directius de l'empresa a les parades en determinats dies, i anunciar-ho amb suficient antelació.	1 dia a l'any	0