

2022-2023

EDIZIOA: 00 / 2022ko IRAILA

ZERBITZU KARTA **BIZKAIBUS**

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:
Garraioen Zuzendaritza Nagusia



 **Bizkaia**
foru aldundia
diputación foral



GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko araudia kontsultagarri dago Zerbitzu Karta testu osoa jasotzen duen agirian:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

GARRAIOAREN PLANGINTZA ETA KONTROLA

ZERBITZUAREN PLANGINTZA ETA KONTROLA

Bizkaibus zerbitzua zehaztu, programatu eta kontrolatzea. Helburua da erabiltzaileek mugikortasun arloan dituzten beharrei eta itxaropenei erantzuna ematea.

TARIFEN ETA TXARTELEN KUDEAKETA

Bizkaibusen sarean erabiltzen diren txartelen salneurriak finkatzea. Xede horretarako, zerbitzu eskaintza, herritarren eskaerak eta salneurrien bilakaera hartzen dira aintzat.

Hala berezko bidaia tituluak nola Bizkaibusen sarean eragina duten gainerakoak zehaztu, ezarri eta kudeatzea, Bizkaiko Garraio Patzuergoarekin (aurrerantzean BGP) elkarlanean.

AUTOBUS FLOTAREN KUDEAKETA

Autobusak erosi, berritu eta egoera onean mantentzea, onetsi diren berariazko gai teknikoak aintzat hartuz.

HIRI ALTZARIEN KUDEAKETA

Bizkaibusen hiri altzariak (markesinak, seinaleztapen tantaiak, informazio pantailak...) erabiltzeko eta erabiltzaileei informazioa emateko egoera hobeezinean egon daitezela bermatzea.

GURE ZERBITZUAK



Zerbitzuei eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko araudia kontsultagarri dago Zerbitzu Karta testu osoa jasotzen duen agirian:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

ERABILTZAILEEI ESKAINI BEHARREKO INFORMAZIOAREN KUDEAKETA



INFORMAZIOAREN KUDEAKETA

Zerbitzuaren erabiltzaileei eta, oro har, herritarrei informazioa helaraztea Bizkaibus zerbitzuaren garraio sareari buruz, baita zerbitzuari dagozkion aldaketei buruz ere.

ERABILTZAILEEI ARRETA EMATEKO ZERBITZUA

Bizkaibus garraio zerbitzuari buruz herritarrek helarazitako erreklamazio, kexa eta iradokizunak modu egokian kudeatzea.

GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila argitaratzen da:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke infobizkaibus@bizkaia.eus helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %70 hilabeteko epean erantzungo dira eta %100 hiru hilabeteko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

GARRAIOAREN PLANGINTZA ETA KONTROLA

GURE KONPROMISOAK

Langileek modu atseginean artatzea erabiltzaileak, hartara, asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.

Gidatze profesionaleko zerbitzua ematea, gidarien aldetik ardurara, segurtasuna eta trebetasuna eskaintzen dituen, eta, hartara, asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.

Erabiltzaileei gidatze segurua eskaintzea, asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.

Urtean 600.000 bidaiari baino gehiago dituzten linea guztietan, gutxienez, 30 minutuko maiztasuna eskaintzea, baldin eta:

- Udalerrien arteko zuzeneko konexioa ematen badute (bitarteko geralekurik gabe).
- Oro har, maiztasun handiagodun bestelako lineek ematen ez duten konexioa eskaintzen badute.

Erabiltzaileei segurtasuna eskaintzea, asebetetze inkestan batez beste 7ko baino puntuazio handiagoa lortzea.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Langileen tratu atseginari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

Gidarien profesionaltasunari, segurtasunari eta trebetasunari dagokionez erabiltzaileek lortutako asebetetze maila balioztatuz.

Gidatze seguruari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

Lineen maiztasuna erabiltzaileen kopuruaren arabera.

Gidatze seguruari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.

GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila argitaratzen da:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke infobizkaibus@bizkaia.eus helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %70 hilabeteko epean erantzungo dira eta %100 hiru hilabeteko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

GARRAIOAREN PLANGINTZA ETA KONTROLA

GURE KONPROMISOAK

- Irigarritasuna autobus guztietan bermatzea mugikortasun murriztua duten pertsonei.
- Hilean behin autobusen irigarritasun arrapala eta platafoermen %100a aztertzea.
- Zerbitzuaren puntualtasuna bermatzea irteeren %98tan.
- Kontserbazio egoera egokian dauden autobusak jartzea erabiltzaileen eskura, eta, hartara, asebetetze inkestan 7eko baino puntuazio handiagoa lortzea.
- Garbitasun egoera egokian dauden autobusak jartzea erabiltzaileen eskura, eta, hartara, asebetetze inkestan 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.
- Erabiltzaileei bidai eroso eskaintzea, asebetetze inkestan batez beste 7,5eko baino puntuazio handiagoa lortzea.
- 2023an autobus-flotaren %25a ibilgailu elektriko edo hibrido-elektroko osatuta egotea bermatu.

NOLA NEURTZEN DUGU?

- Autobus irigarrien ehunekoa (%).
- Aztertutako autobusen arrapala eta plataformen ehunekoa (%).
- Garaiz ateratako zerbitzuen ehunekoa (%).
- Ibilgailuen kontserbazio egoerari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.
- Autobusen garbitasunari dagokionez, erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.
- Bidai erosoari dagokionez erabiltzaileek duten asebetetze maila balioztatuz.
- Autobus hibrido edo hibrido-elektrokoen ehunekoa (%) autobusen guztizkoarekiko.

GURE KONPROMISOAK



Urtero konpromiso horien betekizun maila argitaratzen da:

- www.bizkaia.eus
- www.bizkaia.eus/bizkaibus

Konpromisoak ez betetzeagatik egin nahi diren kexak, erreklamazioak edo iradokizunak bideratu daitezke infobizkaibus@bizkaia.eus helbide elektronikoa edo BFAk horretarako dituen bestelako bideak erabiliz. Jasotako kexa, erreklamazio edo iradokizunen %70 hilabeteko epean erantzungo dira eta %100 hiru hilabeteko epean, zerbitzuak jasotzen dituen egunean zenbatzen hasita.

Zuzendu eta konpentsatzeko neurriak kontsultagarri daude Zerbitzu Kartaren testu osoa biltzen duen agirian.

ERABILTZAILEEI ESKAINI BEHARREKO INFORMAZIOAREN KUDEAKETA

GURE KONPROMISOAK

Erabiltzaileei geralekuetan, autobusetan eta webgunean helaraztea informazioa zerbitzuan programatutako aldaketei buruz (ibilbideak, ordutegiak...):

- 7 egun lehenago jakinaraziko da aurreikusitako aldaketei buruzko informazioa.
- Aurreikusi gabeko aldaketak gertatzen direnean, ahalik eta lasterren emango da horren berri baliabide egokienak erabiliz.

NOLA NEURTZEN DUGU?

Aldaketak gertatu baino 7 egun lehenago geraleku eta autobusetan jarritako oharren ehunekoa (%).

ZERBITZU KARTAREN UNITATE ARDURADUNA:

Garraioen Zuzendaritza Nagusia

—
Iparragirre kalea 21, 5.solairua.
48009 - BILBO
Tel.: 944 068 000
infobizkaibus@bizkaia.eus
www.bizkaia.eus/bizkaibus

