



Bilbao



BILBAO  
BIZKAIA  
be basque



TURISMO

# Arreta Turistikoa



ZERBITZUEN AGIRIA  
2023-2024

5. edizioa

[www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus)



Irakurketa Erraza

Zerbitzuen Agiriak dira Bilboko Udalean erabiltzen ditugun agiriak, urian bizi edo lan egin eta bisitan etortzen diren pertsonen gure zerbitzuen eta konpromisoen berri emateko eta euren premiei eta itxaropenei erantzuteko.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, urtero eskatzen dugu Zerbitzuen Agirien auditoretza, lortutako emaitzak argitaratu egiten ditugu eta zerbitzuetan hobekuntzak identifikatu eta ezartzen ditugu.

■ Bilboko Udala

# XEDEA

Bilbao Turismo bulegoen xedea bisitarien itxaropenak betetzea da eta Bilbon, Bizkaian eta Euskadin egiten duten egonaldia ahalik eta luzeena eta atseginena izatea erraztea. Horretarako:

- . Bisitariari (turistei, txangozaleei eta Bilbon eta Bizkaian bizi direnei) eskatzen duten informazioa emango zaie, modu presentzian ala beste modu batez.
- . Bilboko lekuri garrantzitsuenak eta esanguratsuenak sustatuko eta ezagutaraziko dira, gida profesionalekin egindako bisita turistikoaren bidez.
- . Eskaintzen diren instalazioak eta zerbitzuak erabiltzeko aukera berdina izango direla bermatuz.

---

Zerbitzuen agiriaren ardura duen unitatea:

**BILBAO EKINTZA E.P.E.L. (Turismo Saila)**

Plaza Biribila 1 . 48001 Bilbo

Telefonoa: 944 795 760



# ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK

Bilbao Turismoko bulego biek  
ziurtagiri hauek dituzte:

- . **Irisgarritasunaren kudeaketa sistema,**  
UNE 170001-2:2007 Irisgarritasun unibertsala  
arauaren arabera.
- . **Kalitate Turistikoko Q,**  
UNE-ISO 14785:2015 Turismo Informazioko Bulegoak  
arauaren arabera.
- . **Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa.**
- . **Zerbitzuen agiria,**  
UNE 93200:2008 Zerbitzuen agiriak. Betekizunak  
arauaren arabera.

## 1 Informazio eta Arreta presentziala

Bilbon informazio turistikoa jasotzeko bulego  
iraunkor bi daude: Plaza Biribilean  
eta Guggenheim Bilbao Museoaren ondoan.

Astelehenetik domekara daude irekita,  
urteko 365 egunetan.

Bulego bakoitzean informazioa aurrez aurre emateko  
gune bat eta autozerbitzuko beste gune bat daude.



## Aurrez aurreko informazioa

Langileek 6 hizkuntzetan aritu daitezke (gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez, frantsesez, alemanez eta italieraz), eta prestatuta daude dibertsitate funtzionala duten pertsoneri arreta eskaintzeko:

- . Informazioa:
  - Bilboko, Bizkaiko eta Euskadiko.
  - Beste leku turistiko batzuetakoa.
  - Enpresa eta zerbitzu turistikoei buruzkoa.
- . Agiri turistikoak: Bilboko plana, bisita gidatuak, bus, itsasontzi turistikoak, museoak, jatetxeak...
- . Oinez egiteko bisita gidatuei buruzko informazioa eta salmenta.
- . Bilbao Bizkaia Card txartelaren buruzko informazioa eta salmenta.

## Autozerbitzuko gunea

Bulegoetako gune horietan informazio hau aurki daiteke:

- . Bilbao Bizkaia autoz.
- . Bilbao Bizkaia garraio publikoan.
- . Familia-planak.
- . Erosketak.
- . Kultur jarduerak eta kultur agenda.
- . Guggenheim Bilbao Museoa, Arte Ederren Museoa eta beste museo batzuk.
- . Interes turistikoko beste datu batzuk.

Gainera, Bilbao Turismo zerbitzuak informazioko puntu ibiltariak jartzen ditu ekitaldi publikoetan eta opor-ontziak heltzen diren lekuetan.



## 2 Informazio eta Arreta ez presentziala

Bilbao Turismok beste modu batzuetara ere eskatzen den informazio turistikoa ematen du:

- . **Live Chat:** [www.bilbaoturismo.net](http://www.bilbaoturismo.net) webgunea bisitatu duten pertsonak informatzaileei kontsulta turistikoak denbora errealean egiteko aukera dute, txat baten bidez.
- . **Telefonoz eta WhatsApp bidez:** astelehenetik domekara, bulego orduetan, urteko 365 egunetan.
- . **Posta arruntez eta posta elektronikoz:** astelehenetik barikura, bulego orduetan.

Eskaintzen diren zerbitzuak hauek dira:

- . Informazioa.
- . Informazio eta dokumentazio turistikoa bidaltzea.
- . Oinez egiteko bisita gidatuei buruzko informazioa eta erreserbak.

Informazio hori 6 hizkuntzetan ematen da (gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez, frantsesez, alemanez eta italieraz).

## Oinez egiteko bisita gidatuak Bilbotik, Plaza Biribileko bulegoan hasita

### Zertan datza?

Bilboko lekurik esanguratsuenak sustatzean eta ezagutaraztean. Bisitariei esperientzia atsegina errazteko asmoz, bisita turistikoak eskaintzen ditu gida profesionalekin, Bilbori buruzko informazioa emateko eta bertako ohiturei buruzko aholkuak emateko.

Ibilbide bi eskaintzen dira gidarekin:

### . Zazpi kaleak:

Erdi Aroko Bilbo aurkitzeko, harrizko kaleak, kantoiak, plazak eta xarmaz beteriko txokoak, uria hazten lagundu zuen merkataritza eta portuko jarduera biziaren lekuko.



500 urtetik gorako historia dago bere hondakinetan, harresietan, Santiagoko katedral gotikoan, Plaza Barrian, San Antongo elizan eta Erriberako merkatu animatuan.

### **. Zabalgunea-Abandoibarra:**

Bilboko arkitektura eta hirigintza ezagutzeko, XIX. mendetik gaur arte. Aldi berean tradizioa eta berrikuntza transmititzen dituen uriaren bihotzera egindako begirada da.

Zabalgunetik eta Abandoibarratik paseatzea uriko aurrerakuntza eta izaera ekintzailea ikustea da, kaleetako arkitekturaz eta eskulturez gozatzea.

Bilbo aire zabaleko museoa da eta etorkizuneko ikuspegia erakusten digu.

Irteera-lekua: Ibilbide biak hasten dira Plaza Biribileko 1ean dagoen Bilbao Turismo bulegoan.

### **Noiz egiten dira bisitak?**

- . Zazpi kaleak: Zapatu eta domeka guztietan, 10:00etan.
- . Zabalgunea-Abandoibarra: Zapatu eta domeka guztietan, 12:00etan.
- . Bititaren iraupena: 90 minutu.

OHARRA: Opor-garaian eta jaiegunetan bisita gehiago eskaintzen dira (sasoi berezitako egutegia kontsulta).

### **Zelan egiten da erreserba?**

- . Informazioko eta erreserbak egiteko telefonoa: 94 479 57 60
- . Prezioa: 4,50 € pertsona eta bisita bakoitzeko. 10 urtetik beherako umeak: doan.
- . Erreserba aldez aurretik egin behar da.

### **Zein hizkuntzatan egin daiteke?**

Bisitak 3 hizkuntzatan egin daitezke aldi berean (gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez).

# GURE KONPROMISOAK...

## Informazio eta Arreta presentziala

Leihatilara doazenei bost minutu baino lehenago erantzutea kasuen % 80tan, 20 minutu inoiz gainditu barik.\*

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 9 puntu lortzea.

\* Ohiz kanpoko egoeretan, itxaron beharreko denbora gainditu daiteke, ez bada % 1 baino gehiago.

Erabiltzaileei modu profesionalean eta atseginez erantzutea.

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 9 puntu lortzea.

Bilboko plano eta uriko informazio interesgarria doan ematea: kultura, aisia, museoak, garraioak, gastronomia eta kirola.

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 9 puntu lortzea.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Bost minutu baino lehenago emandako erantzunen %-a.\*

. Hogei minutu baino lehenago emandako erantzunen %-a.\*

. Erabiltzaileen gogobetetzea itxaron beharreko denborarekiko.

\* Plaza Biribileko bulegoan

. Erabiltzaileen gogobetetzea jasotako tratuarekiko.

. Erabiltzaileen gogobetetzea jasotako dokumentazioarekiko.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

Informazioko agiri eta eskuorri nagusiak gutxienez lau hizkuntzatan eskaintzea (gaztelaniaz, euskaraz, ingelesez eta frantsesez).

Informazio turistikoa emateko bulego egokiak izatea ikusteko, entzuteko eta mugitzeko zailtasunak dauzkaten pertsonentzat, gailuak, ibilbideak eta seinaleak egokituz.

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 9 puntu lortzea.

Jasotako kontsultak behar bezala erantzutea.

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 9 puntu lortzea.

. Lau hizkuntzatan argitaratutako berezko agirien kopurua.

. Erabiltzaileen gogobetetzea bulegoko seinaleekiko.

. Erabiltzaileen gogobetetzea bulegoaren kokapenarekiko.

. Erabiltzaileen gogobetetzea jasotako informazioarekiko.

# GURE KONPROMISOAK...

## Informazio eta Arreta ez presentziala

Posta elektronikoz egindako informazio-eskariak mezua jaso eta lanegun batean erantzutea.

Telefonoz eta WhatsApp bidez egindako informazio-eskariak unean bertan erantzutea; informazioa bidali behar bada, eskaria egin eta egun bi baino lehenago egitea.

Posta arruntez informazioa bidaltzea, eskaria egin eta gehienez 3 lanegunetan.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Posta elektronikoz egindako informazio-eskariak erantzuteko batez besteko denbora.  
. Hori betetzen ez den aldien kopurua.

. Telefonoz egindako informazio-eskariak erantzuteko batez besteko denbora.  
. Hori betetzen ez den aldien kopurua.

. Posta arruntez egindako informazio-eskariak erantzuteko batez besteko denbora.  
. Hori betetzen ez den aldien kopurua.

## Bisita gidatuak

Urtean gutxienez 242 bisita gidatu egitea, astebururo eta opor-garaietan. Bisitak orduan hasiko dira.

Gogobetetzen duen bisita gidatuen zerbitzua eskaintzea.

Gogobetetze-inkestan, gutxienez, 10etik 8 puntu lortzea.

% 80 erabiltzailek bisita gidatuak gomendatzea lortzea.

## KONPROMISOAK BETETZEN DIRELA NEURTZEKO, HAUEK EGIAZTATZEN DITUGU

. Bisita gidatuen kopurua.  
. Hasteko orduan gorabeheraren bat izan duten bisiten kopurua.

. Erabiltzaileen gogobetetze orokorra bisita gidatutuekiko.  
. Gogobetetze-inkestan bisita gidatuen gomendioen %-a.

## GOGOBEETASUN-INKESTAK

6 hilean behin erabiltzaileen lagin adierazgarri batek (generoa, adina eta lurraldea edo barrutia kontuan hartuta) agiri honetan dauden zerbitzuarekiko euren gogobetetasun-maila baloratuko ditu, 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz.







## ZER EGITEN DUGU KONPROMISOREN BAT EZ BADA BETETZEN?

Zerbitzu barruko edo kanpoko arrazoiengatik Agiri honetako konpromiso batzuk edo guztiak betetzen ez badira, Udalak neurriak hartuko ditu egoera konpontzeko eta zerbitzuaren erabiltzaileak okerrik ez izateko.

Kasu horietan, talde arduradunak gorabeherak konponduko ditu, zerbitzua berriro jardunean hasteko (etenda geratu bada) edo normaltasunera bueltatzeko (gorabeherak izan baditu).

## NON JAKINARAZTEN DUGU KONPROMISOAK BETE DIREN ALA EZ?

Urtero argitaratzen da konpromisoen betetze-mailaren emaitza **www.bilbao.eus** webgunean.

Udalaren webgunean hauek ere kontsulta daitezke:

- . **Araudi aplikagarria.**
- . Zerbitzuko erabiltzaileen **eskubideak** eta **betebeharrak**.
- . Agiri honen **aldaketak**.

## NOLA PARTE HARTU DEZAKETE ERABILTZAILEEK?

Herritarrek Zerbitzuen Agiri honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta berrikusketetan parte har dezakete.

Interesdunek Bilboko Udalaren **Kalitateko** eta **Ebaluazioko Kabinetera** jo beharko dute, helbide elektronikoa honen bidez: [esankalitateari@bilbao.eus](mailto:esankalitateari@bilbao.eus)

## NON AURKEZ DAITEZKE KEXAK ETA IRADOKIZUNAK?

Erabiltzaileek zerbitzuen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete, kexak eta iradokizunak aurkeztuta:

- . Turismo bulegoetan.
- . Bilboko Udalaren webgunean [www.bilbao.eus](http://www.bilbao.eus) (Zure udalak aditzen dizu).
- . Udalaren Herritarren Arreta bulegoetan, San Agustin eraikinean eta Barrutiko Udaltegietan daudenak.
- . Udalaren web orriko erregistro elektronikoa, [www.bilbao.eus/egoitza\\_elektronikoa](http://www.bilbao.eus/egoitza_elektronikoa). Ziurtagiri elektronikoa, BakQ edo weberako sarbide-gakoa behar dira.
- . Udalaren informazio-telefonoaren bidez **010**.

Jasotako kexa eta iradokizun guztiei, gehienez ere, **hilabeteko** epearen barruan erantzungo zaie.

# NON GAUDE?



## ZERBITZUA

### ▶ TERMINUS BULEGOA

Plaza Biribila, 1  
48001 Bilbo

Telefonoa: 944 795 760  
WhatsApp: 608 203 899  
[www.bilbaoturismo.net](http://www.bilbaoturismo.net)  
(Livechat zerbitzua)

[informacion@bilbao  
turismo.bilbao.eus](mailto:informacion@bilbaoturismo.bilbao.eus)

## ORDUTEGIA

Urteko egun  
guztietan dago  
zabalik.

### ▶ Goi-denboraldia\*

Astelehenetik  
igandera:  
09:00 - 19:30

### ▶ Behe-denboraldia\*\*

Astelehenetik  
igandera:  
09:00 - 17:30

## HELTZEKO ERA

### **Autobusa:**

Bilbobusa  
(Pl. Biribila)  
Bizkaibusa  
(Hurtado  
de Amezaga)

### **Metroa:** Abando

### **Trena:**

. Renfe: Abando  
. FEVE: Bilbao

### **Tranbia:** Abando

## ZERBITZUA

### ▶ GUGGENHEIM MUSEOKO BULEGOA

Mazarredo  
zumarkalea, 66  
48009 **Bilbo**

## ORDUTEGIA

### ▶ Goi-denboraldia\*

Astelehenetik  
larunbatera:  
10:00 - 19:00

Igandetan:  
10:00 - 15:00

### ▶ Behe-denboraldia\*\*

Astelehenetik  
larunbatera:  
11:00 - 19:00

Igandetan:  
11:00 - 15:00

## HELTZEKO ERA

### **Metroa:** Moyua

### **Tranbia:** Guggenheim

#### \*Goi-denboraldia:

2023an:  
Apirilaren 1etik irailaren 17ra.

2024an:  
Martxoaren 23tik irailaren 15era.

#### \*\*Behe-denboraldia:

Urteko gainerako egunetan  
(goi-denboralditik kanpo).