

**Έρευνες
ικανοποίησης
επιβατών**

2019 - 2020

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ δεσμεύεται στην επίτευξη της ικανοποίησης των επιβατών της και στην πλήρη ανταπόκριση στις απαιτήσεις και στους κανόνες της νομοθεσίας, των κανονισμών και των προτύπων ποιότητας που ακολουθεί.

Στοχεύσεις μας είναι:

- ✓ η ικανοποίηση των πελατών μας, συμπεριλαμβανομένης της ικανοποίησης των απαιτήσεων νομικής και τεχνικής φύσης που σχετίζονται με τις δραστηριότητες μας
- ✓ η ευαισθητοποίηση του προσωπικού στην κατανόηση και στην ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη
- ✓ η προσεκτική επιλογή και αξιολόγηση των συνεργατών μας με βάση τα παραπάνω κριτήρια
- ✓ η μείωση αστοχιών και παραλείψεων
- ✓ η διαρκής βελτίωση των υπηρεσιών μας και της αποτελεσματικότητας του συστήματος ελέγχου της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο γενικός στόχος είναι βαθμολογίες “πάνω από 70% και βελτίωση”.

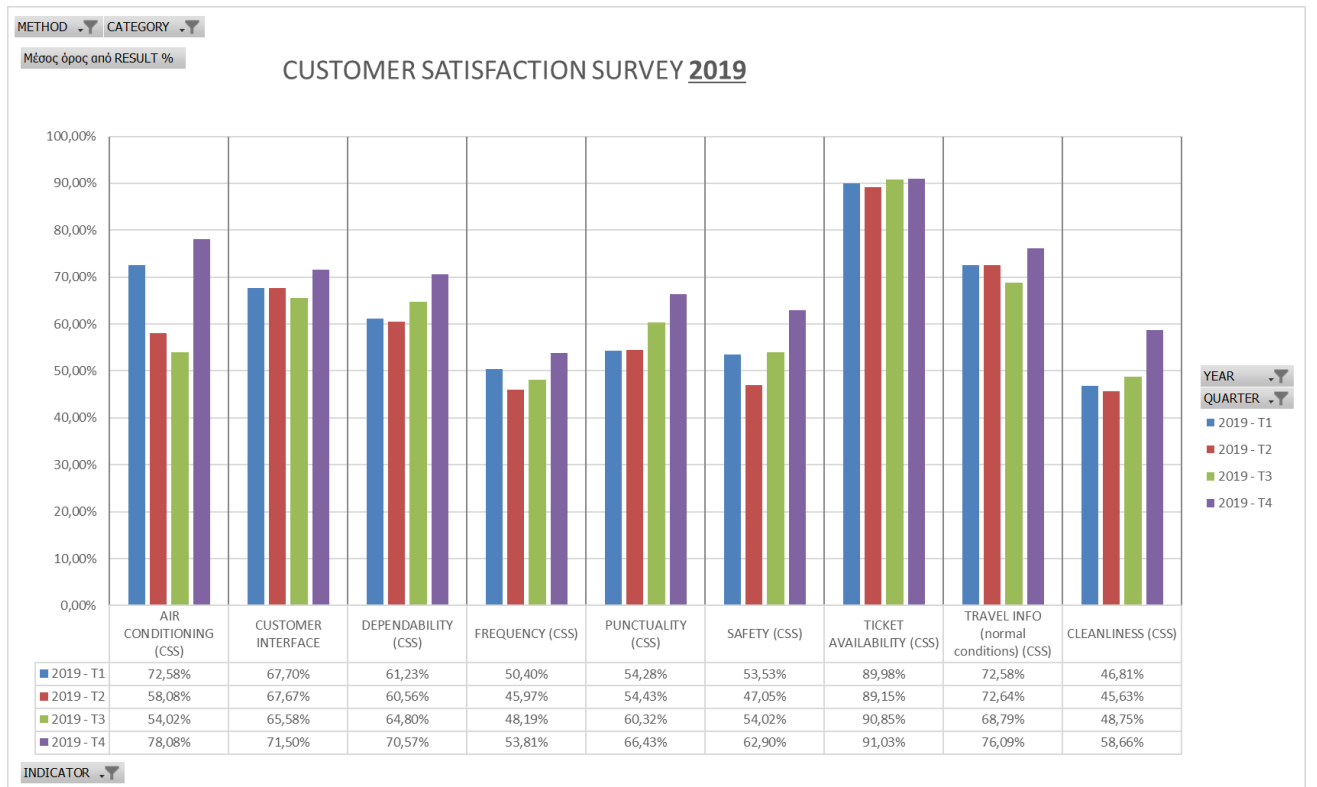
Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ αξιολογεί την ποιότητα των επιβατικών υπηρεσιών της με τη διεξαγωγή Ερευνών Ικανοποίησης Επιβατών (Customer Satisfaction Surveys – CSS) που πραγματοποιούνται από ανεξάρτητη εξειδικευμένη εταιρεία ερευνών, σε τριμηνιαία βάση. Μετράμε τα επίπεδα επίτευξης και αναλύουμε τα αποτελέσματα των μετρήσεων ώστε να εντοπίζουμε τυχόν αδύναμα σημεία. Επιπλέον, λαμβάνουμε αξιολογήσεις με χρήση μυστικών επιβατών (Mystery Shopping Surveys – MSS) και με απευθείας μετρήσεις (Direct Performance Measurements – DPM) για να προσδιορίσουμε τις αιτίες των αδύναμων σημείων και να δρομολογήσουμε κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών μας.

Η εταιρεία μας έχει εγκαταστήσει και υλοποιεί ένα πλήρες σύστημα ελέγχου ποιότητας των επιβατικών υπηρεσιών σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 13816:2002 «μεταφορές – εφοδιαστική και υπηρεσίες – μαζική μεταφορά κοινού – ορισμός της ποιότητας των υπηρεσιών, αντικειμενικοί σκοποί και μετρήσεις». Η υλοποίηση αυτού του συστήματος ελέγχεται και πιστοποιείται από τον ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης TÜV Nord. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ έχει λάβει υπόψη τις απαιτήσεις του Κανονισμού 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών.

Οι **Δείκτες Ποιότητας (KPIs)** που μετρήθηκαν τα έτη 2019 και 2020 είναι οι εξής:

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΡΑΙΝΟΣΕ	EN 13816 clause
Συχνότητα δρομολογίων (Frequency)	1.3
Αξιοπιστία δρομολογίων – ακυρώσεις (Dependability)	1.5
Διαθεσιμότητα εισιτηρίων (Ticketing availability) - σε εκδοτήρια εισιτηρίων (ticket offices) - σε ιστοσελίδα (web site)	2.3
Ταξιδιωτική πληροφόρηση σε κανονικές συνθήκες (Travel info / normal conditions) - σε συρμούς (on vehicle) - σε εκδοτήρια εισιτηρίων (ticket offices) - σε τηλεφωνικό κέντρο (call center) - σε ιστοσελίδα (web site)	3.2
Συνέπεια δρομολογίων – καθυστερήσεις (Punctuality)	4.2
Διεπαφή προσωπικού – επιβάτη (Customer interface) - σε εκδοτήρια εισιτηρίων (ticket offices) - σε συρμούς (on vehicles) - σε τηλεφωνικό κέντρο (call center) - σε ιστοσελίδα (web site)	5.3
Καθαριότητα (Cleanliness) Κλιματισμός (Air conditioning)	6.4
Ασφάλεια / αντίληψη ασφάλειας σε συρμούς (Safety / security perception on vehicle)	7.
Ενέργεια (Energy)	8.2

2 Αποτελέσματα μετρήσεων 2019 και 2020



Η τελευταία οικογένεια κριτηρίων ποιότητας του προτύπου EN 13816 αφορά την περιβαλλοντική συμπεριφορά της εταιρείας. Η εταιρεία μας αναπτύσσει πλέον ένα σύστημα περιβαλλοντικής και ενεργειακής διαχείρισης σύμφωνα με τις αρχές των σχετικών προτύπων ISO 14001 και ISO 50001. Επίσης υπολογίζουμε και αναλύουμε πολλούς δείκτες βιωσιμότητας (sustainability KPIs) σύμφωνα με τις αρχές των προτύπων GRI. Στόχος μας είναι να καταγράψουμε την περιβαλλοντική και ενεργειακή μας συμπεριφορά και να καθορίσουμε συγκεκριμένους στόχους για τη βελτίωσή της.

Στο παραπάνω πλαίσιο μετράμε (απευθείας μέτρηση - Direct Performance Measurements DPM) την κατανάλωση ενέργειας (ηλεκτρισμού και ντίζελ) όπως μπορείτε να δείτε στα παρακάτω γραφήματα.

